

VR のビジネス活用と 今後の展望

吉野 公暁

ヘルスケア・デジタル研究部
研究員

1. VR の概要と市場動向

VRはVirtual Realityの略で、仮想現実とも呼ばれる。専用のヘッドセットには右目・左目それぞれの映像が映し出され、頭や身体の動きにあわせ上下・左右・前後に動かすことができる。専用のヘッドセットを装着すると、3Dグラフィックで作られた仮想空間に没入し、自由に動き回れたり、3D動画を視聴したりすることができる。

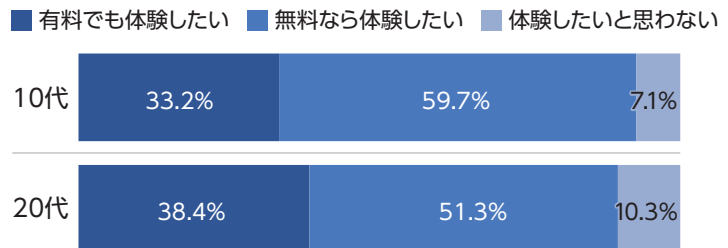
ヘッドセットの機能向上、低価格化、ゲームを中心とした多様なコンテンツの充実などから、VRのユーザは拡大しており、市場規模も増大傾向にある。

2020年にTesTee社が国内の10代、20代を対象に行なわれた調査によると、約3割の人がすでにVRを体験しており、さらに、約3～4割の人が有料でも体験したいと答えている（図表1-1・1-2）。

図表 1-1 VR 体験率

	全体	男性	女性
10代	34.1%	39.0%	29.2%
20代	30.2%	31.7%	28.8%

図表 1-2 今後のVR/AR 体験意向

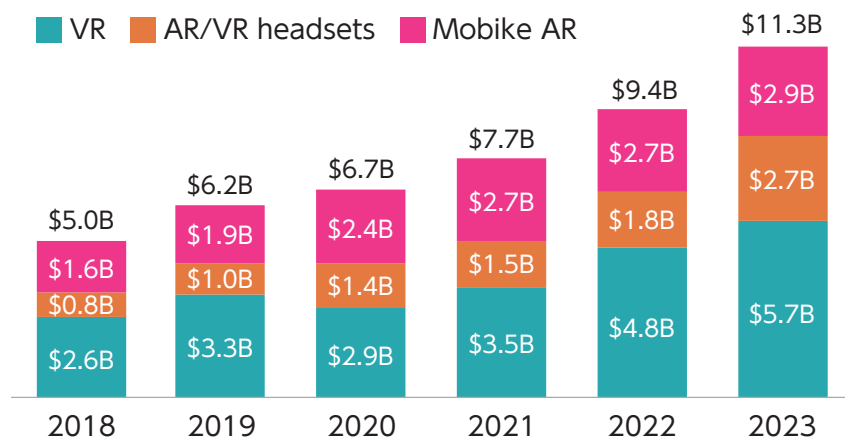


出所：TesTee社【2020年版】VR/ARに関する調査 から明治安田総研作成

また、VRの市場規模は全世界的に右肩上がりに拡大している。米国のリサーチ会社であるSuperData社のレポートによると、2020年から2023年にかけてのVR市場成長率の予測は、96.5%にも上る（図表2）。

図表 2 SuperData社によるXR市場予測

※ AR…拡張現実
MR…複合現実
MobileAR…スマホARアプリ
(例：PokemonGOなど)



出所：MoguraVR「最新のXR市場予測レポートが発表、PC向けVRゲームの市場規模は倍以上に」から明治安田総研作成

2. VR のビジネス活用

現在、VRは、ゲームやSNS、動画やライブ配信などに限らず、幅広い分野で活用が進んでいる。

ビジネスの領域では、リアルの一部をバーチャルに持ち込むことで、今までリアルだからこそ抱えていた課題を、バーチャルによって解消させたサービスが多い。

(1) PC を使用しないデスクワーク環境 [Infinite Office]
Facebook 社は、VR で自分の周りに複数画面を開き、資料編集やメールなどの業務を行なうことができるアプリを開発 (図表 3)。ワイヤレスキーボードとハンドトラッキングされた自分の手は、バーチャル空間でも見えるようになっている。普及すれば、従来の PC が不要になる可能性がある。

(2) スーパーの店舗スタッフ向け VR 社内研修
Walmart 社はヘッドセットを 17,000 台導入し、店舗スタッフの研修に活用している。セール時の顧客対応など、実際に起こりうるシナリオを VR に組み込み、実際に現場へ行くことも、講師を用意することもなく研修を行なっている (図表 4)。これにより、研修開催のための場所や移動のコストを削減した。

(3) 不動産仲介の「VR 内見」
360 度画像・動画の制作会社であるナーブ社は、物件資料に QR を掲載し、顧客がそれを読み込むことで、VR で不動産の内見ができるサービスを開発。営業担当は顧客の視点を共有することが可能であり、見ているものにあわせて説明をすることが可能である (図表 5)。

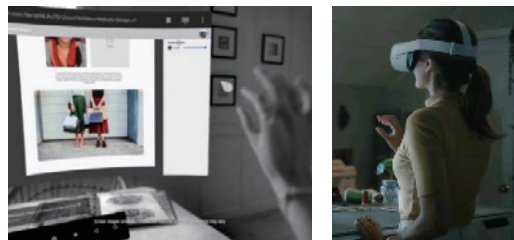
これにより、顧客 1 組あたりの対応時間を 5.6 時間短縮した (ナーブ社実証実験より)。

3. 今後の展望

新型コロナウイルス感染症の拡大により、移動・対面の自粛によるソーシャルディスタンスの確保が常態化し、これまでの行動様式を見直すざるを得ない事態が起きた。このようななか、技術の進展が著しい VR は、移動を不要にし、対面をバーチャル化するツールとしても一定の注目を集めた。感染拡大が収束した後も、VR は対面コミュニケーションの距離を縮める手段として残るだろう。

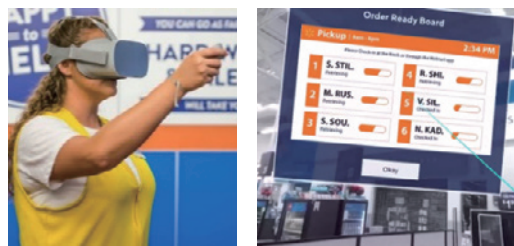
今回取り上げなかった消費者向けのゲームや SNS、動画やライブ配信等の領域では、サービス体験がバーチャル空間内で完結するため、相互の連携性が高い。また、バーチャル上で直接相手と対面してコミュニケーションできるようになったことで、ノンバーバル (非言語的) なコミュニケーションを可能にする。これは、テキストや音声・動画のみでコミュニケーションするスマホや PC にはない機能であるため、スマホや PC をディスプレイとする可能性がある。そうなれば、昨今企業と顧客の接点がスマホのスクリーンとなったように、顧客コミュニケーションもバーチャル空間にあわせたものが必要となってくるだろう。

図表 3 Facebook 社の Infinite Office
(左)コントローラなしで画面を操作 (右) ユーザ



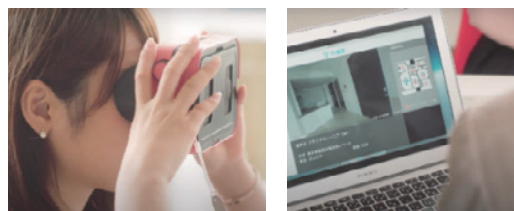
出所: Oculus Japan YouTube 動画
[Facebook Connect - AR/VR の未来] より抜粋

図表 4 Walmart 社の店舗スタッフ研修
(左) 研修受講者 (右) 研修中の視界



出所: Walmart HP [How VR is Transforming the Way We Train Associates]、Walmart YouTube 動画
[VR Headsets Train Associates In-Store] より抜粋

図表 5 ナーブ社の内見 VR
(左) 顧客 (右) 営業担当の画面



出所: ナーブ社 YouTube 動画
[VR 内見で店舗にいながらバーチャル内見] より抜粋