

導入事例

ドコモショップ青葉台店 ドコモショップ青葉台店は、株式会社ドコモ CS が運営するドコモショップです。携帯電話をはじめとするドコモ商品や各種サービスの販売を行っています。

デモ機のワイヤレス化とアクセサリーの展示方法の改善により 接客品質が大幅に向上



NTT docomo

導入背景

株式会社ドコモ CS では、従来の商品展示方法の制約に関連して、接客品質の向上とアクセサリー商品の売り上げ向上について課題を抱えていました。

少子高齢化に伴い、高齢者の中でもスマホユーザーが増えてきています。

フューチャーフォンを使用している高齢の方へ接客する際にも、接客中に展示什器前に移動しなければならなかったのが従来のデモ機展示方法でした。

接客テーブルとデモ機展示台が離れている

ことによる非効率な接客動線や、複数のデモ機を並べて確認できないなど、従来のデモ機の防犯機器による展示の方法は、接客の品質に様々な影響を与えていました。

アクセサリー商品の展示について、磁石解除式のストップロックによる展示は防犯面とオペレーションの効率化の妨げになるためより良い展示方法を模索されておりました。

4月17日に改装オープンをしたドコモショップ青葉台店では、Invue製品を活用した課題解決プロジェクトが行われています。

invue

invue.com

「InVue OnePOD ワイヤレスは非常に簡単に導入ができ、製品品質もとても高いのが魅力的です。店内全てがワイヤレスになっているため、デモ機を接客カウンターに持っていき、お客様にご提案できるようになったことで高齢者の方などには特に喜ばれる接客方法に変わったと感じています。」

ドコモショップ青葉台店 店長 松本様

導入効果詳細



OnePOD ワイヤレス

ドコモショップ青葉台店には 29 台のデモ機とイベント用端末が展示されており、そのすべての端末が OnePOD ワイヤレスで展示されています。InVue One シリーズは各パーツがモジュール化しているため、今まで使っていたパーツを流用することも可能です。デモ機背面のセンサー部分のみを交換するだけですぐにワイヤレス化が実現可能であることが大きな特長です。電源一つで簡単に設置が可能なゾーンマネージャーを店舗入り口に仕込むことで、高い防犯性を保つことが可能になりデモ機を店内自由に持ち運ぶことができるため、お客様へ実機を持っての比較提案やアップセルの実施を可能にしています。



IR ストップロック

IR ストップロックは高い防犯性とオペレーションの効率化に大きく貢献しています。従来の磁石解除式のストップロックは防犯性が担保されていなく、お店にはデモ機をオペレーションするための OneKEY とは別に解除用磁石が必要になります。解除キーの種類を減らし、本数を増やすことにより、お店で 1 つしかなかった解除用磁石を探す手間がなくなり、どのスタッフでも OneKEY1 本でアクセサリーに簡単にアクセスできる環境が整いました。デモ機がワイヤレス化したこともあり、一緒にアクセサリーの提案もスムーズに行うことができるようになったため、アップセルの提案がとてもしやすくなっています。



OneKEY24 本

ドコモショップ青葉台店は常に多くのスタッフが稼働しており、店舗内にいるすべてのスタッフが OneKEY を常に携帯しています。OneKEY の特長の一つとして、1 種類の鍵ですべての InVue セキュリティをオペレーションできることが挙げられます。店舗内オペレーションの効率化に大きく貢献しており、IR ストップロックを使うことでいつでもどこでもアクセサリーの提案ができるような状況が整っています。OneKEY は紛失や盗難にも対応しているため、安心して店舗運営が行えることもメリットの一つと言えます。

