

導入事例

テレニシ株式会社 テレニシ株式会社はソフトバンク連結 100%子会社として、全国に 100 店舗以上のソフトバンク・ワイモバイル販売店を展開している運営代理店です。

OneKEY エコシステムによる業務の効率化と接客導線の自由化による接客品質の大幅向上



導入背景

テレニシ株式会社では、スマートフォンやタブレット端末のディスプレイに関連してカスタマーエクスペリエンスと接客の問題を抱えていました。

購入検討のお客様が来店時にデモ機体験をする際、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、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。

また、契約用に使用しているタブレットでは、接客中の充電切れや充電ケーブルの破損

による追加コストの問題を抱えていました。

アクセサリ商品の展示は磁石解除式のストッパーを使用していたため、解除キーがお店に複数種類存在していました。店舗内に複数種類の鍵が存在することによって、非効率な接客業務が発生しておりました。

2020/12/11 に梅田中央店にて OneKEY エコシステムの導入をし、業務改善の実証検証を行っております。



「着座をしながら接客を行うことで接客品質を向上させることがビジネス命題としてございました。OneKEYエコシステムの導入により接客品質の向上と業務の効率化を実現することができました。」

テレニシ株式会社 ショップ事業本部 営業戦略統括部 営業戦略部 店舗管理課 辻野雅晴様



導入効果詳細

CT150(iPad ジニー用)

Softbank ショップでは顧客情報の管理や、接客業務を行う上で「iPad ジニー」を活用しています。iPad ジニーには iPad を使用しており、充電切れによる接客業務の中断と充電ケーブルの頻繁な破損による追加コストの増加は課題として挙げられました。

CT150 はドッキング中には端末に給電を行い、業務用の給電ケーブルで充電を行うため上記2点の課題をクリアにします。更に、自由にタブレットを脱着できるなど飛沫防止用フェンス越しでも問題なく活用することができます。このような接客フローを全面的にサポートする機能も多くのお客様に支持を頂いています。

OnePOD ワイヤレス

今までの携帯ショップのマニュアルではデモ機体験は什器前でのみ行うもの、接客業務はカウンターで行うものでした。よってデモ機を比較したいお客様が来店された場合は着座後、お客様に離席を促すという、非常に非効率な導線の中で接客業務を行っていました。

OnePOD ワイヤレスの導入により店舗内全てがフリーアドレス化したため、複数のデモ機を接客テーブルまで持っているながら提案活動ができるなど、接客の方法が大きく変化しました。家族連れの方やご高齢の方に特に喜ばれる接客方法になっています。

IR ストップロック

多くの携帯ショップではアクセサリ商品をフック掛けて展示をしています。SB 梅田中央店も磁石解除式のストップロックを活用していました。解除方法が磁石であるため、防犯面や複数種類の解除キーがお店に存在することが懸念としてあげられます。

InVue の IR ストップロックはアクティブな OneKEY でのみ解除可能であるため、高い防犯性の担保はさることながら、既にお店にある OneKEY をご活用頂くことができるので複数種類の鍵を管理する手間を省き、スタッフの作業効率が良くなります。

