

ハイビジョン映像で丁寧な接客 スマートフォン販売を強力サポート

スマートフォンが急速に販売台数を伸ばしている。それに合わせて、携帯電話ショップではスマートフォンの操作方法や機能をいかにわかりやすく顧客に伝えるかが重要になっている。そうした販売現場の課題に応え力強くバックアップするのが、NECモバイルの「ビジュアル・コンシェルジュ・サービス」だ。

スマートフォンは、直感的な操作性や新しい使い方が支持され、販売台数が急増している。続々と新製品が発表されていることもあり、携帯電話市場は活況を呈している。

顧客接点の場である携帯電話ショップでは、スタッフが顧客に携帯端末の操作方法や機能を説明するとともに、その価値を伝えて販売するという重要な役割を担う。従来の携帯電話は、新製品が発売されてもこれまでの経験や知識に基づき機能やサービスを類推し説明することができた。これに対し、スマートフォンは携帯電話とは操作方法や機能が大きく異なっており、顧客からは「携帯電話との違い」「携帯電話から移行するメリット・デメリット」といった質問を受ける機会も多い。限られた時間の中で、多岐に渡る顧客層に向けて、わかりやすく説明することが販売スタッフには求められている。

そうした販売現場を支援するのが、NECモバイルの「ビジュアル・コンシェルジュ・サービス(VCS)」だ。

VCSでは、コンタクトセンターの専門説明員と店舗をNGN回線を使って結び、モニター画面を通じて店頭の顧客に商品や使い方を説明する。音声だけでなくHD(高精細)の映像でやり取りするため、電話では難しかった臨場感あふれるコミュニケーションを実現する。商品を動かしながら説明しても画面が乱れることがないので、細かい操作説明などでも威力を発揮する。

「NECモバイルが全国で運営する携帯電話ショップのうち、すでに十数店舗でVCSを導入している。VCSを入れていない同条件の店舗と比べ、

いく予定である。

同社のVCSは、「プラットフォームサービス」「マネージドサービス」「プロフェッショナルサービス」の3種類のサービスを用意している。

プラットフォームサービスは、VCSに必要なICT機器を提供する。マネージドサービスは、ICT機器の運用・保守、月次レポートの提供などを行う。プロフェッショナルサービスは、専門知識を備えたスタッフ(コンシェルジュ)による顧客対応を行う。

VCSを導入する店舗は、プラットフォームサービスとマネージドサービスが必須となる。プロフェッショナルサービスはオプションだが、「NECモバイルでは約半年間の運用でノウハウを蓄積しており、当社のコンタクトセンターを活用していただくことで、

より高い導入効果を得られるはず」と販売事業本部グループマネージャーの中村聡氏は説明する。

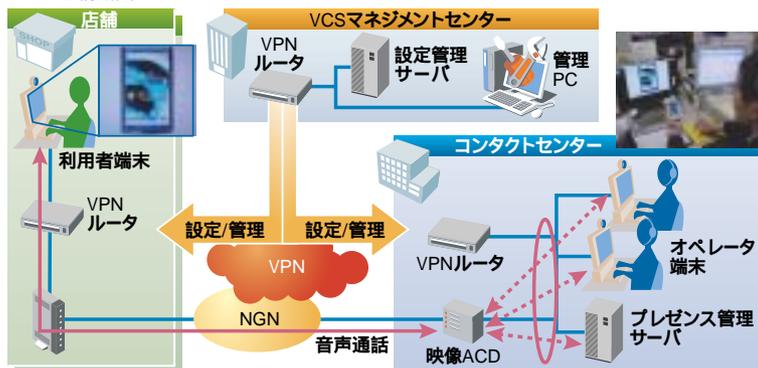
VCSの導入コストは、上限を定めた月額料金で利用でき、多額の初期投資や運用費用は不要だ。NECモバイルでは、携帯電話ショップに加え、医療や保険などリアルな店舗で説明が複雑な商品を扱う企業にも強力な販売支援ツールとして提案する計画だ。

NECモバイル
販売事業本部
支配人
吾郷真治氏



NECモバイル
販売事業本部
グループマネージャー
中村聡氏

システム構成図



スマートフォンの売上が2倍近い実績を上げているところもあり、導入後約半年で高い効果を上げている」とNECモバイル販売事業本部支配人の吾郷真治氏は話す。

VCSを使った説明時間は平均15～30分程度で済み、スタッフの熟練度にもよるが、接客時間がほぼ半分に短縮する効果も見込めるという。

NECモバイルは今後、全国の直営店舗でVCSを導入する計画。また、他の販売代理店が運営する携帯電話ショップに対しても、VCSによるスマートフォン販売支援サービスを提供して

お問い合わせ先

NECモバイル株式会社

販売事業本部(キャリア新ビジネスグループ)

URL: <http://www.nec-mobiling.com/vcs/>