

Part2 進む販売現場の転換

広がる代理店独自の取り組み

スマートフォン販売現場では、実機の体験コーナーや利用シーンの提案などが不可欠だ。従来の携帯電話ショップでは対応しきれないため、新たな店作りが求められている。

スマートフォン市場が急拡大するなか、通信キャリアと販売代理店はどうか対応しようとしているのか。Part2では、各社の具体的な取り組みを見ていこう。

ポイント1 売場改革 体験重視型へ

今年1月から3月にかけて、南関東のドコモショップ11店舗が相次いでリニューアルオープンした。大手販売代理店11社が1店舗ずつ手がけ、スマートフォン体験コーナーや相談カ

ウンターを設置するなどスマートフォン販売を強化している。NTTドコモの施策によるもので、パイロット店舗という位置づけだ。

その1つ「ドコモショップ光が丘店」(東京都練馬区)は、330㎡とドコモショップの中でも大規模だった売場面積を、バックヤードスペースを縮小してさらに397㎡に拡大した。「通常の携帯電話に加えてスマートフォンのラインナップも増えてきている。それらをすべて扱え、しかもお客様がゆったり見ることができるスペースが必要になっている」と、運営元であるTDモバイル本社営業部直営店グル

ープ・グループリーダーの橋場久幸氏は説明する。

広々とした店内には、オリジナルの四角い什器が置かれ、携帯電話やスマートフォンの実機が平置きされている。従来は壁面の什器にモックが並べられ、混雑時には人だかりができて落ち着いて見ることができなかったが、来店客が集中しても一定の空間を保ちながら実機を操作できるようになった。

さらに特徴的なのが、スマートフォンの利用シーンを想起させる提案型のショップとなっていることだ。

店の奥には登山服に身を包んだマネキンやサイクリング用高級自転車が置かれ、GPS機能を道案内に活用したり、夜空に浮かぶ星の名前をアプリで探すといったスマートフォンの



TDモバイル取締役
本社営業部長
川合雄一氏(左)
本社営業部直営店グループ
グループリーダー
橋場久幸氏(右)

具体的な活用方法を紹介している。ゴルフや料理についても、「スイング連シャー」「ぐるなびレシピ」など関連のあるアプリを店頭で実際に試すことができる。

この地域は約28年前に大規模な再開発が行われ、団地が建設された。当時からの入居者が高齢化しており、55歳以上が全体の40%以上と区内の他の地域と比べても平均年齢が高い。「スマートフォンはアプリケーションと組み合わせでどういう使い方をできるかが重要。シニア層に関心の高そうなテーマを選び、使い方を提案している」とTDモバイル取締役本社営業部長の川合雄一氏は話す。

代理店の自由度を高める

兼松コミュニケーションズが運営

するドコモショップ志木駅前店(埼玉県志木市)も、リニューアルを機にスマートフォンの展示を強化した。

池袋から東武東上線で約20分の志木は、ベッドタウンとしてファミリー層に人気が高い。大学のキャンパスもあり、ショップの客層は学生、主婦、シニアと幅広く広がっている。最近では、主婦やシニアなどにスマートフォンの購入層が広がるとともに、スタッフは基本的なところから説明しなければならなくなっており、接客時間も長くなっている。

こうした状況を踏まえ、「改装にあたってはお客様動線やスタッフ動線をすべて見直し、スタッフ1人ひとりが店内にいるお客様の様子をしっかりと把握できるようにした(塚原庸介店長)。



NTTドコモ
販売部
代理店担当部長
岡誠一氏

カウンターのレイアウトを「コ」の字型から「L」字型に変更することで、スタッフはどの位置からでも来店客の状況が見えるようになり、困っている様子の人がいれば、すぐに駆けつけられるようになった。スマートフォンの体感コーナーの展示台は多角形を採用。来店客がイスに座った状態でも、その間にスタッフが入って説明しやすくなっているという。

従来のドコモショップは什器などの細部に至るまで全国的に統一感を重視していたが、11店舗については自由度を高め、代理店独自のアイデアや地域特性を取り入れたショップとなっている。

NTTドコモ販売部代理店担当部長の岡誠一氏は「パイロット店舗を半年間ほど運用し、良い点悪い点を



ドコモショップ光が丘店
葛西真店長

健康管理、山登り、サイクリングなど中高年に関心の高いテーマでスマートフォンの使い方を提案



ゴルフや料理の関連アプリを実機で試すことができる



ドコモショップ志木駅前店
塚原庸介店長

受付カウンターではGALAXY Tabの実機を操作できる



カウンターのレイアウトを従来の「コ」の字型から「L」字型に変更したことで、スタッフはどの位置からでも店内を見渡せるようになった

スマートフォンの体感コーナーは多角形を採用することで、来店客がイスに座った状態でも、その間にスタッフが入って説明しやすくなっている