

# 2015年度末までに800店舗出店へ イー・アクセスがショップ出店攻勢

イー・アクセスがキャリアショップの出店を本格化している。LTEでスマートフォンを拡充することから、デジタルコンテンツの活用やスタッフ教育の強化により顧客満足度の向上を図る。

文◎村上 麻里子(本誌)

イー・アクセスが6月以降、携帯電話販売店「イー・モバイルショップ」の出店攻勢に乗り出している。これまでではひと月に数店舗ずつ開設してきたが、今後は20~30店舗程度までペースを高める計画だ。

「累計契約数が400万を超え、お客様からの問い合わせが増えており、カスタマーセンターでの電話による対応だけでは十分でなくなっている」と常務執行役員営業本部本部長の高島謙一氏は理由を説明する。顧客接点の場を増やすことで、製品購入後に何かあったときにフェイストゥフェイスで相談でき、機種変更などの手続きの際には遠くまで足を運ばなくてもすむようにすることで、顧客満足度の向上を図る。

同社は、2015年3月期に向けた中期事業戦略「成長戦略 2015」の中で、LTEサービスではスマートフォンの

ラインナップを拡充することを明らかにしている。他キャリアではスマートフォンへの移行とともにユーザーからの問い合わせやクレームが急増しており、キャリアショップの役割はますます重要になっている。イー・モバイルでもスマートフォン戦略の一環として、2015年度末までに専売店と併売店を合わせて800店舗の出店を目標に掲げる。

加入者の多い首都圏をはじめ関西圏や全国主要都市を中心に店舗を増やすほか、まだ1店舗もない四国地方にも出店し、来年度中には全都道府県に展開する。

## タブレットを接客に活用

イー・モバイルショップは2009年に東京・赤坂に1号店をオープンして以降、主に東名阪で出店し、2012年6月現在104店舗ある。

他社のショップは内装や什器など細部に至るまで通信キャリアの意向が反映されているのに対し、イー・モバイルショップは看板やバックパネルを統一している以外は代理店の自由度が比較的高く、個性を打ち出している店舗も少なくない。例えば赤坂店はPCショップとの併売店で、女性客をターゲットにした店作



常務執行役員  
営業本部本部長  
高島謙一氏

りとなっている。

「他社と違いデータ通信端末利用者が多いこともあり、お客様のニーズに応えるにはどういう店舗がベストか、この数年間さまざまなコンセプトにトライしてきた」と高島氏は話す。

そうした取り組みの結果を踏まえ、6月以降にオープンするショップは基本的なコンセプトを統一し、什器なども共通化する。既存店舗についても必要であれば移転・改装を行い、より統一感を出していくという。

新店舗のコンセプトの柱となるのが、デジタルコンテンツの活用だ。従来はポスターやポップで製品や料金プランの説明を行っていたが、「デジタルコンテンツを使い、よりわかりやすい売り場作りを目指す」。

一例として、イー・モバイル六本木店では、LTEの高速性をアピールする資料や、モバイルWiFiルーター「Pocket WiFi」の製品スペックを紹介する資料をタブレットに入れ、来店客への説明に活用している。

LTEについては、W-CDMAやFTTHとの速度比較などを簡潔に図解することで、「あまり詳しくないお客



来年度中に全都道府県での出店を目指している  
(写真はイー・モバイル渋谷)