

「iGate」が小売業の接客を変える!

～店舗運営情報システムを活用した売れる接客の研究～

お客さまの購入商品やトーク内容を覚えておき、次回来店時の接客に生かす——理想的な接客術だが、現実にはスタッフ個人の力量に依存しており、仕組みとして徹底している店舗は皆無に等しい。こうした実情を踏まえて、接客や店舗運営のコンサルタントであるビジュライフ代表の鈴木比砂江氏と、店舗運営情報システムメーカーである株式会社三宅代表取締役社長の三宅正光氏が、それぞれの専門的見地から、新しい小売業の接客方法について語った。

顧客情報の管理が接客レベルアップのポイント

三宅正光氏(以下、三宅) 小売業の方々は万引きによるロスと併せて、接客のレベルアップに頭を悩ませているようです。

接客のレベルアップにはお客さまとのコミュニケーションが重要ですが、スタッフ全員が一定レベル以上の接客を実践することは容易ではないと聞いています。

鈴木比砂江氏(以下、鈴木) 売れる販売員は、お客さまの購入履歴や会話内容を再来店時の接客に生かす顧客管理能力に長けています。

「先日お買い上げいただいた〇〇と、こちらの新商品が合いそうですね」と薦められたら買いたくなってしまういませんか?

このようにシンプル

なことなのですが、ほとんどのお店では各自

が手書きのメモやレシートのコピーを使っ

て手作業で情報を管理しているの

で、限られた意欲あるスタッフに

しか実践できないのが現状です。

三宅 私も同じような話を聞

き、誰もが容易にお客さま情報を

管理、運用できる仕組みをと思

い、「iGate(アイゲート)」を開

発しました。現段階では、5000

人分のお客さま情報を顔写真と共に登録・管理できます。

鈴木 経験の浅いスタッフでも購買履歴やパーソナルなお客さま情報を基に接客できるのでね。活用次第でリピーター数と購入率がぐんとアップしそうですね。

(文・まとめ/林愛子)

単価を上げられるかもしれない。多店舗間で顧客情報を共有し接客の標準化を図る

鈴木 iGateに登録するお客さまの基準は、お店それぞれだと思います。購入金額や来店頻度で設定したり、リピーターになってほしい方を登録したり。

また、購入商品のほかに家族構成や趣味なども登録しておくことで、「先日の入学式はいかがでしたか」などと話し掛けられます。商品以外の情報を覚えてくれているとお客さまは親近感を抱きやすいです。

三宅 iGateでは、そうした情報をリアルタイムにスタッフに提供できます。スムーズな活用にはどんなものがあるでしょうか。

鈴木 時間帯責任者が携帯端末などでお客さまの来店時の情報を受信し、その人がインカムや口頭で担当スタッフに伝えるとよいのではないのでしょうか。

担当スタッフはバックヤードやレジで顔写真と文字情報を確認してからお客さまのところへ向かい

ますが、その間、ほかのスタッフもそのお客さまにお声掛けするといいでしょう。2人以上のスタッフに声を掛けられると、お客さまは「お店から特別な対応を受けている」と感じるのです。

三宅 店舗規模や業態によっても、情報の伝達方法や運用方法はさまざまでしょうね。その点は柔軟にカスタマイズできます。また、複数店を展開するチェーンであれば、店舗間の情報共有も可能です。

つまり、広島店のお客さまが旅行や出張で東京店にいらしたときに、「いつも広島店をご利用いただきありがとうございます」というような対応ができるのです。

鈴木 すごくいいですね! そんな接客が実現したら、お客さまはもうほかのお店に行こうと思わなくなるでしょうね。

三宅 当社はセキュリティシステムで成長した会社です。これまで防犯という守りの側面にフォーカスしてきたわけですが、iGate

接客は、購買履歴やお客さまの情報を生かすことがポイントです。

Profile

すずき ひさえ ●1980年 北海道生まれ。大学時代の大手ファーストフード店でのアルバイト時、接客コンテストで全国1位を取る。大学卒業後はラグジュアリーブランドに入社。3年目に年間売上2億円、全国で1位の売上を獲得。その後、人事としてベンチャー企業に転職し、出産を機に退職。現在、「売れる接客法」を広めて行きたいと考え、ビジュライフを設立。
HP <http://bijou-life.com/>
お問い合わせ先 info@bijou-life.com



iGateにより、誰でも顧客情報をリアルタイムに得られます。

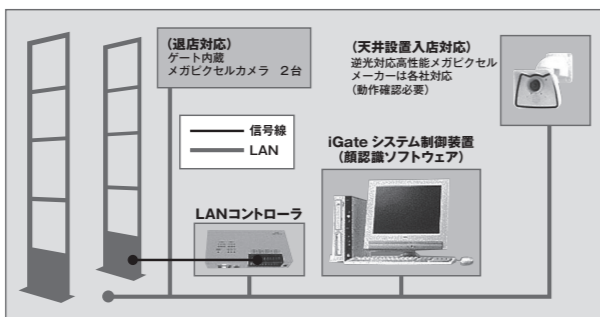
Profile

みやけ まさみつ ●1949年生まれ。1972年早稲田大学在学中に株式会社三宅に入社。1995年RFセキュリティタグの画期的新製法の世界特許取得、セキュリティゲートの国産化実現。2007年カメラ付セキュリティゲート開発。現在全国の5000店舗以上にEASの設置実績を持つ。RFセキュリティタグの世界シェアは5%。国内は30%を超える。日本EAS機器協議会副会長、広島県印刷工業組合副理事長。

たお客さまが来店すると、その情報が携帯電話に転送されます。上得意客が来店した際に担当スタッフが休んでいても、登録情報を基に他のスタッフが接客できます。

鈴木 お客さまはお店全体からでもなされています。売れ逃しが減るところか、客

顔認証エンジンによる次世代の店舗運営情報システム「iGate」



iGateは、デジタルカメラを搭載したセキュリティゲート「カメラオンゲート」に、顔認証システムを組み合わせたシステムである。入店する人物の顔写真と、事前に撮影・登録した人物の顔写真を照合し、合致すればアラートを発するという仕組み。データ登録は1店舗5000人まで。チェーン店の場合は店舗間でのデータ共有も可能。月額使用料は1セット6万円(保守料含む)。

企業概要

■企業名/
株式会社 三宅

■本社/
広島市佐伯区石内上 1-16-1
TEL.082(941)5511(代)

■東京支店/
東京都新宿区大久保 2-5-23 5F
TEL.03(3207)7420
フリーダイヤル/0120-17-0054
HP <http://www.miyake-sec.com/>
e-mail info-sec@miyake-sec.com