

窓口業務の見える化で店舗運営を効率化 新Web受付機能で待ち時間大幅減少

「待ち楽」は来店客を待たせることから生じる不満を解消する新しい受付管理システムで、携帯電話販売の現場で活用が広がっている。従来型の受付番号券発券機の役割を大きく超え、顧客の携帯電話から待ち時間や人数が確認できるばかりか、来店客の待ち時間を集計・分析して窓口の人員配置を柔軟に変更できる店舗運営効率化の機能も保有しているからだ。

受付番号券システム「待ち楽」の製品コンセプトは「楽」という一字に凝縮できる。来店客が楽になること、店舗の従業員が楽になること、店舗の経営者も楽になること、この製品に関連する全ての人に、満足感や利便性を強く感じてもらいたいという意味でつけられた名前だ。

その「楽」を実現するため「待ち楽」は使い方や操作性にこだわり抜いた製品開発を行っており、「楽」につながる機能を追いもめている。

そのこだわりの一つがタッチパネルの採用だ。「待ち楽」は従来からあるタイプの単体で機能する箱型の受付番号券発券機と異なり、タッチパネル入力受付番号を券発できる仕組みになっている。

ボタンの数に制限のある箱型の受付番号券発券機と違い、タッチパネルであれば複数の異なるデータ入力を画面

の設定で行うことができる。「機種変更」「携帯電話の故障」など来店客の目的によって行う業務内容や、それに対応する窓口の選択を一つの端末で入力できることが大きなメリットだ。

窓口毎に券発機を置き管理する旧来の方法では、待ち人数や待ち時間のデータを各々の券発機でしか持つことができなかった。そのため、窓口の業務が変わったり、複数の業務を一つの窓口で行う場合、どの業務でどれだけ顧客が待ったか細かい管理が難しい。それが「待ち楽」では業務毎に簡単に把握できるようになった。

また、携帯電話販売店では店舗のレイアウト変更や移転はよくあることだが、「待ち楽」は操作や表示を行う端末はすべて無線LANを採用しているため、比較的自由に置き場所を選ぶことができる。見栄えの悪い配線は最小限に抑えられ、有線では必ず必要な配線

工事など余分な費用が発生しないようにしている。

「待ち楽」はこのように店舗の要望を取り入れ、導入や運用で問題が起きることがないようにハードの設計をしている。同様に機能などのソフト面でもこだわりをもっている。

携帯電話で待ち時間が分かる チケットのコメントで注意を喚起

一般の受付番号券システムは顧客の順番が来たところでその役割は終わっていた。だが「待ち楽」は、顧客が目的を果たし、店舗を出るまでの間の待ち時間や従業員の作業時間、対応した窓口、受付の業務内容などさまざまなデータを把握することができる。このデータをもとに、顧客サービス機能の提供や、店舗運営を効率化できる様々な機能を持っている。

その、顧客サービス機能の代表的な

ものとしてあげられるのは、携帯電話を使った待ち人数や待ち時間の確認機能だ。来店客は発行された待ち番号のチケットに記入されているQRコードを携帯電話で読むことでネットワークに接続し、「あと何人待っているのか」「約何分待たなければいけないのか」が確認ができるようになる。

来店客はただ待つだけでなく、店舗を離れて買い物を済ませるなど、待ち時間を有効に使える。

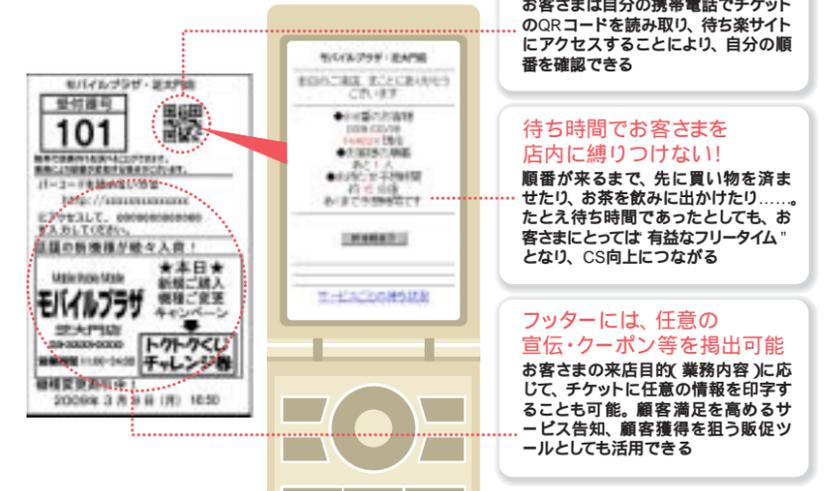
また、券発されたチケットにはフッターに来店目的(業務内容)に応じて、訴求したいコメントやイラストの印字ができる機能を「待ち楽」は持っている。

例えば、新規契約で来店したお客の場合には「新規ご契約の方は身分を証明する自動車免許・保険証などが必要ですよ」とチケットに打ち込めば、長時間待たせられずに身分を証明するものがなく契約ができないといった、顧客を失望させるようなことも未然に防ぐことができる。あるいは、売りたい商品のクーポンを印刷すれば、販売促進にも役に立つ。

さらに、2011年2月からはオプションで「Web受付機能」も用意した。店舗に行かなくても携帯電話で券発(受付)ができる機能で、顧客は店舗から遠い位置からでも何人待ち、約何分待ちかを確認することができる。郊外店舗のような立地では、待ち時間や買い物などで費やす施設が近くにない場合もある、そのような店舗でこの機能を使えば、来店客は最も少ない待ち時間で来店することが可能になるため、顧客満足度を高めることができる。

それ以外にも便利な機能がある。これは店舗の接客中にしばしば起こることだが、来店客が発行した番号を呼んでも本人が店舗にいないことがある。その場合ほとんどの受付番号券のシステムは、その番号を一度破棄してしまおうが、「待ち楽」は保留してその番号

図 携帯電話による待ち時間の確認機能



を最短の待ち順に並べ維持することが可能だ。

窓口が遅れて来た人は番号が表示されているので確認が容易にできる他、保留された番号が表示されているので、同じ窓口で待つ他の人たちが「割り込みだ」と不満を訴えることがなく、皆が納得して待つことができる。そのため、好印象を与える店舗運営ができる。

店舗状況をリアルタイムに把握 能力に応じた人員配置を行える

「待ち楽」は窓口スタッフやフロアマネージャーにとっての利便性も十分に考えている。管理用のPDAから、顧客は何の手続きで、何分待っているのか、来店目的は何か、窓口でどのスタッフが入り、どんな接客業務を行っているのかなどの店舗状況をリアルタイムに把握することができる。

そこで、販売知識の習熟度や資格の有無など、各スタッフの能力に応じて窓口の業務を適切に振り分けし、業務の回転率を上げ顧客の待ち時間を短縮することが可能だ。

「待ち楽」を導入したある携帯電話販売店の副店長は「各スタッフが行っている業務内容と接客時間が分かるので、より適切な指示を与えられるようになった」と話す。また、別の販売店の

フロアマネージャーは、「長時間待っているお客様へ声をかけるなどして、クレームを低減することができた」と「待ち楽」の導入効果を実感しているという。

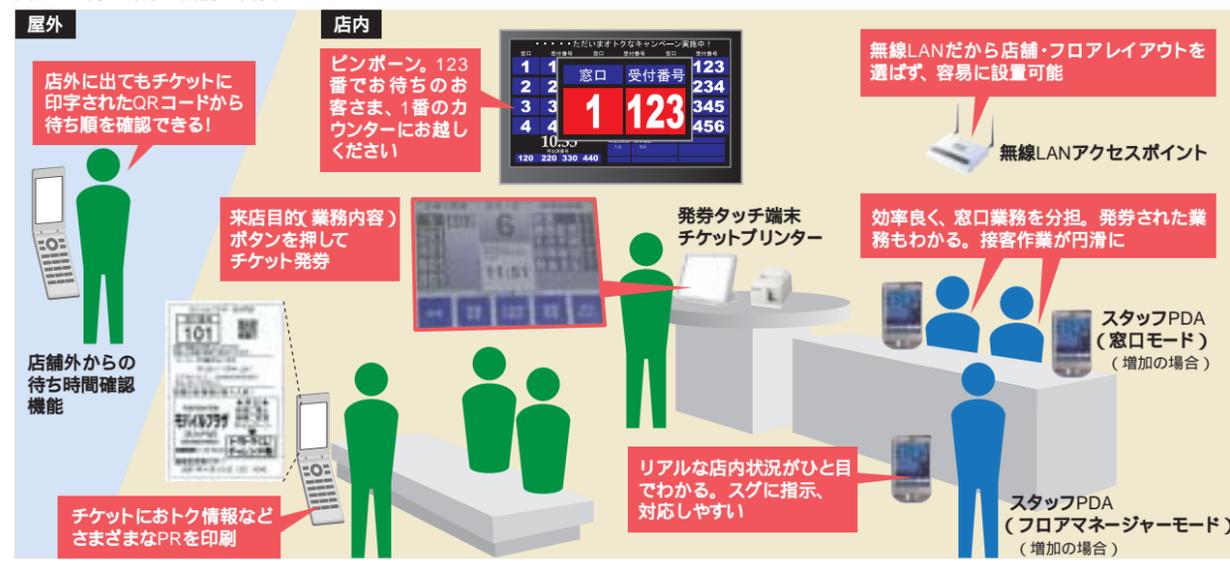
店舗を運営するマネージャーにとっての「待ち楽」のメリットは、店舗状況を数値でつかめることが挙げられる。標準搭載の「店舗管理統計」によってスタッフ個々の対応件数や平均対応時間が分かり、業務を「見える化」することで、各人の評価や教育の参考になるだけでなく、能力に応じた人員配置を行えるなど、ショップや人材のマネジメントを容易にする。

また、総券枚数(来店者数)や業務別券枚数、業務別対応時間、業務別待ち時間、時間別券枚数、窓口稼働状況などのデータを手軽に券発プリンターから出力できる機能がある。また、オプションではあるが「本部ASP機能」を利用すれば、本部がある遠隔地からでも各店の稼働状況をリアルタイムに把握することができる。

このように、さまざまな機能を備えた「待ち楽」は、あらゆるタイプの携帯電話販売店の店舗で有効活用できる製品だ。

お問い合わせ先
株式会社TDモバイル
法人営業部
TEL: 03-6830-2475
URL: http://www.tdmobile.co.jp/

図表 「待ち楽」の機能の概要



印は、オプション機器(ハード)機能(ソフト)です