

ビジュアルコミュニケーションでスマートフォン販売を強力支援

携帯電話加入契約数は国内で1億を超え普及はピークに達している。そのような状況のなか、販売台数を増やしているスマートフォンは一番の成長分野と期待されている。しかし、携帯電話の販売の現場では、素直に喜ばない事情もある。スマートフォンの複雑な商品知識を学習しなくては、一層の売上が確保できないからだ。そんな販売の現場を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、その操作性や先進性が支持され、販売台数が急増している。続々と新製品も発表されることもあって市場はいつになく賑わっている。しかし、携帯電話ショップではその販売対応に苦心していることも多いようだ。

携帯電話ショップのスタッフは、来店客に携帯電話の操作や機能を説明しその価値を伝え販売するが、従来の携帯電話では新製品が発売されても、これまでの経験や知識から機能やサービスを類推し説明することができた。

スマートフォンでは機能や操作方法が大きく異なるために、対応できず、積極的な販売に二の足を踏むスタッフもいるようだ。

そんな悩みを持つスタッフを抱える携帯電話ショップを支援するのが、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、帯域が保証され、品質が確保できるNGN回線を通してカメラを備えた端末を結ぶ。これにより、コンタクトセンターの専門説明員はHD(高精度)の映像を使いながら、来店客に商

品やその使い方を説明することができる。音声だけでなくHD画像を使うため、従来と異なる臨場感のあふれるコミュニケーションを実現し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商品の細かい操作説明が可能だ。

スマートフォンの売上げが2倍に

「NECモバイルは携帯電話ショップを全国で運営していますが、その中で、すでに十数店舗でVCSを導入しています。VCSを入れていない同条件の店舗と比べ、スマートフォンの売上げが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ます」と同社販売事業本部支配人の吾郷真治氏はVCS導入効果についてこのように話した。

NECモバイルは今後、全国約百店舗でVCSを導入する計画を立てている。また同時に他社の携帯電話の販売店に対して、スマートフォン販売支援サービスを提供する事業を展開する予定である。

VCSでは、3種類のサービスを準備



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

している。このうち、専門知識を備えたオペレータを提供するサービスをプロフェッショナルサービスと位置づけている。今回は、スマートフォン販売の支援として、このサービスを活用してもらうことを考えている。

「携帯電話ショップに関しては、NECモバイルが実際の運用でスマートフォンの販売支援のノウハウを蓄積しています。当社のプロフェッショナルサービスを活用していただくことで高い効果を得られるはずですよ」と同社販売事業本部グループマネージャーの中村聡氏は話す。

VCSの導入コストはNGNの設置工事費と、上限を定めた月額料金で利用できるため多額な初期投資や運用費用は不要だ。同社では今後の事業展開として、携帯電話ショップだけでなく、リアルな店舗で説明が複雑な商品、例えば、医療や保険などの販売支援を行うような企業にも、VCSは活用を増やせると考えているようだ。

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>

システム構成図

