

業界初の「Web受付機能」搭載 KDDI推奨機種として全国のauショップへ導入

「待ち楽」は店舗以外の場所から事前に順番待ち予約が出来る「Web受付機能」を新規搭載することで、お客様の待ち時間を少なくすることを実現した。同時に、店舗の混雑状況をリアルタイムに把握することで窓口の人員配置を変更するなどショップの業務効率化も実現できる。KDDIでは本部推奨品に選定し、全国のauショップへの導入を推進していく。

年間最大の商戦期である春商戦を迎え、携帯電話ショップは繁忙を極めている。最近ではスマートフォンの人気が高まっているが、携帯電話とは機能や操作性も違うことから来店客からの質問も当然増えており、接客時間が長時間化する傾向にある。また、スマートフォンに限らず携帯電話端末を修理して少しでも長く使い続けようとするユーザーも多く、故障・修理受付の窓口も混雑している。

立地にもよるが、携帯電話ショップは平日の夕方や休日に特に来店客が集中する。待たされる時間が長引けば来店客のイライラが募り、店舗のCS(顧客満足度)の低下を招きかねない。右肩上がりで販売台数が伸びる時代が過ぎた今、CSは店舗の評価基準の重要な指標の1つであるだけに、ショップの店長や運営元の販売代理店にとって待ち時間対策は重要な課題だ。

こうしたなか、販売現場では、来店客を待たせることから生じる不満を解消するのに有効な受付管理システムとして、デンソーの「待ち楽」を活用する動きが広がっている。

「待ち楽」はボタンを押して番号順に待たされるだけの一般的な受付発券番号システムとは異なり、画面のタッチパネルにより来店目的や、それに対応する窓口の選択を1つの端末で入力できるユニークなシステムだ。

順番待ちが必要な場合、来店客は発券された待ち番号チケットに印刷されているQRコードを自分の携帯電話で読み取り専用サイトにアクセスすると、待ち人数や受付までの予想時間を確認することができるので、待ち時間の有効活用につながる。

他方、店舗運営サイドから見ると、来店客が目的を果たして店舗を出るまでの待ち時間、スタッフの作業時間、



KDDI
コンシューマ営業企画本部
コンシューマ営業開発部
営業戦略グループ課長補佐
黒金泰介氏

対応窓口、受付の業務内容といった店舗状況を、フロアマネージャーや窓口スタッフは無線LANを通じて管理用のPDA端末からリアルタイムに把握することが可能で、個々のスタッフのスキルに応じて窓口の業務を適切に振り分けるなどして業務効率化を実現する。

「Web受付機能」にも対応 混雑状況を把握して時間を有効活用

今年2月からは、オプションとして「Web受付機能」への対応も開始した。これはKDDI本部の意見を織り込んで開発したもので、顧客は店舗に足を運ばなくても自宅などから携帯電話で受

付(発券)を行えるようになった。

携帯電話ショップの来店客は、通りがかりに立ち寄り場合もあるが、大半は「機種変更したい」「端末を修理に出したい」など何らかの目的を持って訪れる「目的型来店」だ。遠方から足を運ぶような場合には、移動時間と待ち時間で数時間を費やすことになりかねない。その点、Web受付機能なら、店舗から離れた場所でも「何人待ち」「何分待ち」といった混雑状況をWebで確認してから順番待ち予約するので、待ち時間によるストレスを緩和する。店舗側にとっても、待ち時間の少ない時間帯を選んで来店してもらえるようになるので待ち時間を「平準化」できる。

このように、「待ち楽」は店舗と来店客の双方にメリットをもたらす商材といえる。

直営店「au NAGOYA」で稼働 クライアント端末に「IS02」採用

KDDIでは昨年、「待ち楽」を本部推奨品に選定、全国のauショップでの導入を薦めている。

コンシューマ営業企画本部コンシューマ営業開発部営業戦略グループ課長補佐の黒金泰介氏は「店舗における待ち時間の解消策をいろいろ検討している中で、auの本業であるモバイルを使い、店舗外からでも混雑状況を確認したり、Webで受付が行える点がお客様にメリットが大きいと評価し、導入の決め手になった」と選定の経緯を説明する。

これらの機能により待ち時間を平準化することで、店舗を運営する販売代理店ではショップスタッフを適正な形で配置できるようになるばかりか、ピーク時間帯に慌てて業務をこなさなければならないという事態が避けられるのでスタッフのゆとりある接客が可能になり、CS向上につながる事が期待されるという。



名古屋・栄駅前にある「au NAGOYA」では、「待ち楽」の活用により店舗の業務効率化とCS向上を実現している

黒金氏は、店舗面積やレイアウトに応じてディスプレイ等を選べる点や、無線LANに対応している点も高く評価している。

auショップでは通常、数年ごとに改装が行われている。有線では改装のたびに配線工事が必要になるが、「待ち楽」は管理用端末が無線LANに対応しているため、配線工事等の余分なコストを抑制できるうえ、比較的自由に置き場所を選べる。また、共通のディスプレイで対応するので、カウンターを増設しても端末を増やすだけですむ。

KDDIでは、昨年12月にオープンした「au NAGOYA (愛知県名古屋市)」で「待ち楽」を導入している。同店はKDDI直営の旗艦ショップで、2フロア合わせて約420㎡という大規模な店舗だ。1Fはau携帯電話やスマートフォン、固定系サービスなどを体験できるショールームとなっており、2Fは購入相談、契約受付、故障・修理対応など12の専用カウンターが並ぶ。スタッフに配布する端末は通常、日本HP製のPDA「iPAQ」を利用しているが、au NAGOYAでは来店客にアピールする狙いから、自社製品のWindows Phone「IS02」を採用している。

現在、auの旗艦ショップはau NAGOYAのみ。全国の販売代理店の注目度も高く、関係者がしばしば見学に訪れる。「待ち楽」の稼働状況を直接体感し、その効果を実感してもらうことで導入につなげるプロモーションの役割も担っている。

日常の業務を通じて「待ち楽」を利用しているau NAGOYAのスタッフの間からは「どの区分で発券されたのか、窓口担当者は端末で確認でき、時間のかからないお客様から対応しやすい」「管理者が業務区分を柔軟に追加・変更できるので、『IS03』発売時のように特殊窓口を簡単に指定できる」といった声が聞かれる。また、「Web受付機能」により、店舗の業務効率化とCS向上を実現した。

KDDIでは今後、モデル店や通常店についても、「待ち楽」および「Web受付機能」を推奨機種/機能として積極的に薦めていく方針だ。その際、au NAGOYAは説得力のある事例として活用していくという。

お問い合わせ先

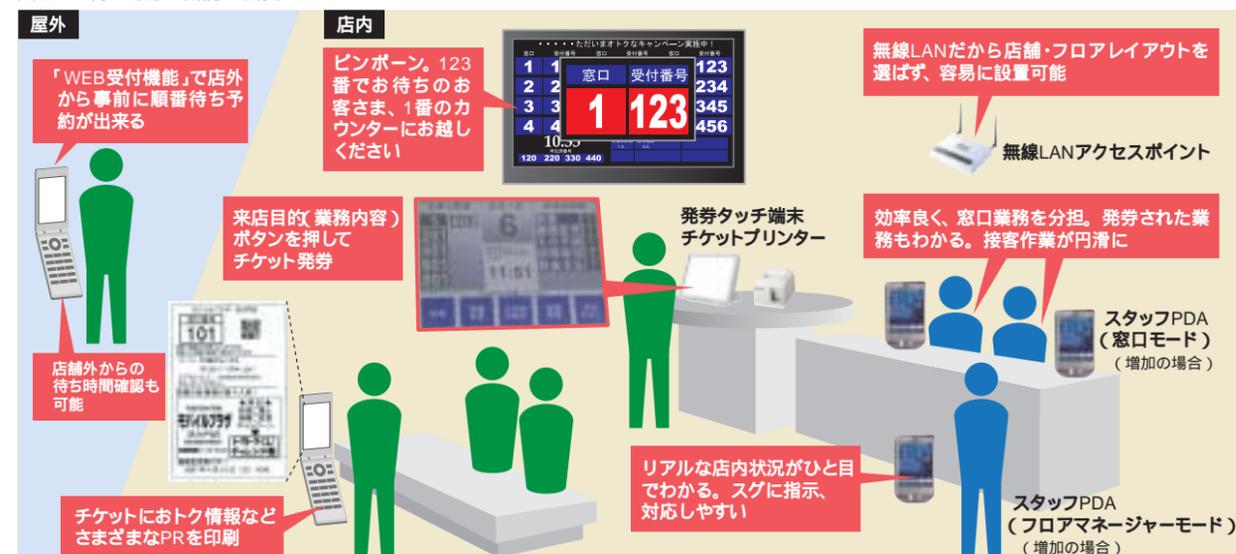
株式会社デンソー

市販事業促進部

TEL : 0566-61-6935

URL : http://www.denso.co.jp/ja/

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