

CONEXIO

コネクシオ株式会社

量販店販売員のタブレット活用を促進し接客差別化

販売員マニュアル・指示事項の伝達・販売員アンケート・ポップでの商品紹介

コネクシオ株式会社は、国内有数の携帯販売代理店。高品質な販売員スキルで競合他社との差別化を図っている。販売員が接客の合間にタブレットを閲覧しスキル向上を図れるよう、Handbookで販売員マニュアルやお知らせ、指示事項を日々配信している。

POINT

- ✓ 接客の合間に、配信された販売員マニュアルを参照しスキルアップ
- ✓ 日々の指示事項を直接店舗スタッフに配信することで、伝達速度を向上
- ✓ 販売員日次アンケートを実施することで現場の声をフィードバック



販売員マニュアルは、ぱっと見ただけで理解できるよう構成されている



タブレットに配信されたポップや動画で商品を紹介

User Profile



コネクシオ株式会社
量販営業部門
部門長代行(兼)量販営業第一部長
井上 直樹氏
いのうえ なおき



コネクシオ株式会社
量販営業第一部
量販営業一課
早川 香司氏
はやかわ こうじ

コネクシオ株式会社

所在地：〒160-6137 東京都新宿区西新宿8-17-1
新宿グランドタワー 37F

概要：携帯電話の卸売・販売及び携帯電話を利用したソリューションサービスを提供する国内有数の携帯販売代理店。

設立：1997年8月

導入時期：2015年2月

URL：http://www.conexio.co.jp/



Handbook



コネクシオ株式会社は日本初の携帯キャリアショップ(ドコモショップ1号店)を開設した国内有数の携帯販売代理店。キャリアショップ、量販店、法人顧客の3ルートで携帯販売を行う。他社との差別化のために販売員の高品質化には余念がない。「携帯電話は競合他社と販売商品が同じです。そのため販売員のスキルが特に重要なのです」と同社量販店販売を統括する量販営業第一部長 井上 直樹氏は語る。

販売員マニュアルを配信し、スキルアップを図る

量販店内の携帯売場で働く同社販売員は、以前は集合研修や先輩からのOJTを中心にスキルアップを図っていた。ところが最近は回線や端末の技術進歩が早く、またキャリアが提供するサービスも多様化したことから習得すべき知識量が増大。また、サービス内容の変更が頻繁に行われるため、日々新たな知識習得が必要となってきた。そこで量販店販売員が接客の合間の時間にもスキルアップを図れるよう販売員向けタブレットを用意することとした。「これまでも集合研修や自己学習により販売スキルを磨いてきましたが、より高いスキルを維持できるよう、販売員が接客の合間に売場で勉強できる環境をつくらうと考えました」と同社 早川 香司氏は話す。

まず初めに、ちょっとした隙間時間でも学習できるようイラスト付きの分かり易い販売員マニュアルを作成した。利用習慣をつけてもらうため、最初の1年間はあえて紙に印刷し、赤いバインダーに綴じて「赤ファイル」という名称で店舗のバックヤードに置くようにした。そして、スタッフ全員が「赤ファイル」のどこになにが記載されているかを把握できた後に、Handbookで販売員用タブレットに「赤ファイル」の配信を開始した。

タブレットへの配信にHandbookを採用したのは次の3つの理由だという。

(1) 操作性

操作が簡単で、全てのスタッフが直感的に操作で



きる

(2) 双方向性

アンケートやフィードバック機能により現場の声を吸い上げることができる

(3) マルチOS対応

iPadがメインだが、一部Android端末もあり、いずれのデバイスでも利用できる必要があった

現在では全43店舗に販売員用貸し出しタブレットを設置。総勢600名の販売員がタブレットを肩から下げて常時携帯し活用している。紙の「赤ファイル」は廃止し、今では全員がタブレットで販売員マニュアルを日々参照している。また、各種通達や連絡事項もHandbookで配信を開始した。これにより、全員に回覧し終わるのに1週間かかっていたレターを瞬時に届けることが可能となり、常に最新情報に基づき商品の紹介が行えるようになった。

さらに商品紹介用のポップや動画もHandbookで配信し、接客にもタブレットを活用している。携帯電話購入待ちのお客様に携帯アクセサリや動画をお見せすることで、携帯電話と一緒にアクセサリもご購入いただけるなど様々な販促効果がでている。いまではHandbookは売場の接客に欠かせないツールとなっている。

本部と現場スタッフを直接つなぐツールに

本部と店舗販売員の間には何層かの中間管理職が存在するため、情報伝達や現場の実態把握に課題が生じていた。例えば日々の現場指示はエ

リアマネージャーから店舗責任者を經由し店舗リーダーに伝えられ、店舗リーダーからスタッフに指示されるが、中間管理職を介在することにより指示の全体の浸透に一部バラツキがあり、また一部エリアではうまく伝わらないケースも見受けられていた。そこで、日々の「指示事項」もHandbookで配信し、直接販売員が参照できるようにした。また、現場の生の声を把握するため、販売員向けにHandbookで日次アンケートを実施し、各スタッフの接客状況や課題が直接本部に報告される仕組みも構築した。

アンケート結果は早川氏がレポートにまとめ、エリアマネージャーにフィードバックしている。これにより、これまで各エリアで細かく把握できなかった販売員毎の個々の実績や状況などが把握できるようになった。また、アンケート内には今日の指示事項に関するコメント欄も設けているが、指示内容に沿ったコメントが寄せられており、全量販店で確実に現場スタッフに指示が浸透していることが実感できているという。

タブレットは特に新人スタッフには欠かせないツールとなっている。忙しい先輩をつかまえてやり方を教わらなくとも、配信された販売マニュアルやポップ、動画を利用して高品質な接客が行えるようになった。今後は、さらに新人スタッフがシチュエーション毎に紹介シナリオを選ぶようなフローチャート式の商品紹介資料も作っていくという。また、販売員アンケートの結果は今後、各エリアの事業戦略にも反映していく予定だ。コネクシオの販売員のタブレット活用は、今後更なる成果が期待される。



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com
WEB : https://handbook.jp/