

UNITED COLORS  
OF BENETTON.

ベネトン ジャパン株式会社

## タブレットを活用した販売スタッフ教育で接客力を強化

直営店25店舗130名の全販売スタッフがタブレットで学習、自信溢れる商品説明で差別化を図る

国際的なアパレル企業ベネトングループの日本法人であるベネトンジャパンは、UNITED COLORS OF BENETTON.をはじめ、様々なファッションを世の中に提供し続けている。しかし競争が激化するアパレル業界でより販売を強化していくには、店舗販売スタッフが自信をもって自社製品の良さを顧客に伝えるための専門知識が課題であると考えていた。そこで、研修のありかたを見直し、店舗内のタブレットで専門知識を習得できる学習環境をHandbookで実現することで、接客力強化に向けた知識力の向上を実現している。

### POINT

- ✓ セキュアな資料配信と試験機能を両方備える点が決め手でHandbookを採用
- ✓ 直営店25店舗130名の全販売スタッフが店舗や個人のスマートフォン、タブレットで学習
- ✓ 開始1ヶ月未満で7割の店舗販売スタッフがトレーニングを実施



### User Profile



ベネトン ジャパン株式会社  
IT&オペレーション部  
部長  
大網 東市氏  
おおあみ とういち

#### ベネトン ジャパン株式会社

所在地：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前2-4-11 Daiwa神宮前ビル3F  
概要：イタリアを代表するカジュアルブランド UNITED COLORS OF BENETTON.を展開するベネトングループS.p.Aの日本法人として1985年に設立。日本国内で、レディース・メンズウェア・キッズウェアを中心にアパレル、服飾雑貨販売などを展開する他、ライセンス管理を行う。  
設立：1985年5月  
導入時期：2016年4月  
URL：http://www.benetton.jp



# Handbook



GOOD  
DESIGN

## 店舗販売スタッフ教育の課題

1965年にイタリアで創業し、現在では世界60ヶ国以上で展開する老舗ブランドUNITED COLORS OF BENETTONを筆頭に、約120カ国で6500以上の店舗を展開するベネトングループの日本法人であるベネトンジャパンでは、古くから知るシニア層から若年層まで、より幅広い層に対して、積み上げてきた自社製品の魅力を伝えられることが重要であると考えていた。

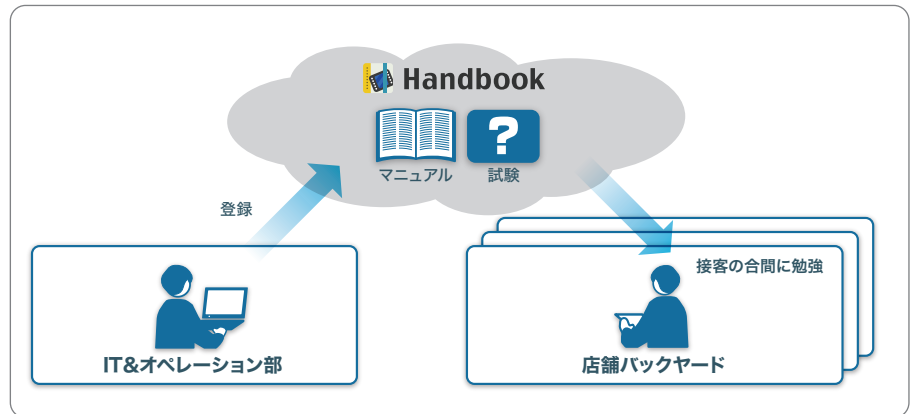
そのためには販売スタッフが専門知識をもつための教育が必要だ。しかし、従来の研修は教育スタッフが期間を区切って店舗を回る集合教育で、内容もヒューマンスキルを高めることが主眼であったため、専門知識を定着させるには適切ではなく、また継続的な教育が行えないという課題を抱えていた。更に教材が紙媒体であったため、外部流出の危険性も問題になっていた。

## Handbook試験機能で店舗販売スタッフ教育をスタート

こうした状況下、同社IT&オペレーション部 部長 大網 東市氏は、店舗内にすでに配布されていたタブレットを使って販売スタッフへの専門知識の教育が行えないかを検討し、候補となるクラウドサービスを検証した。その結果、以下の理由からHandbookを採用した。

①教材配信から試験までをワンプラットフォームで実現 — Handbookでは単なるマニュアルやテキストの配信だけではなく、試験実施までを含めて1つのサービス上で可能である。これが一番の決め手となった。

②企業秘密を安心して配信できる高いセキュリティ — 教材には企業秘密が含まれており、



Handbookに備わるグループ配信機能や端末認証などのセキュリティ機能が評価された。

Handbookを導入すると、マニュアルやテキスト、試験問題といった教材コンテンツはIT&オペレーション部がHandbook上に展開し、直営店25店舗130名の全販売スタッフに専門知識に関するトレーニングを開始した。

基本的に試験には店舗内のタブレットを使い、接客の合間の時間や営業終了後に店舗のバックヤードで行っている。正解を覚えて取りあえず終わらせることができないよう試験は1日1回しか受験できない規則としている。

その一方、勉強は個人所有のタブレット・スマートフォンでもできるようHandbookの端末認証を行ってセキュリティを確保した上で、個人の端末に対して教材の配信を行うなど、トレーニングが行いやすい環境にも配慮をした。

コンテンツにも様々な工夫がある。

試験問題はHandbookの6種類の豊富な出題形式を駆使しバリエーションを持たせた。

また、出来上がったコンテンツはレベルに応じ何段階かに分け、ひとつクリアする毎に次の教材が付与されるように運用し、トレーニングに達成感を与える工夫も施している。

「問題を解き進めていくと、前の問題の解答が後続の問題文内に出てきてしまうこともありませんが、Handbookの試験は1度解いた問題に

戻ることができないため、紙の試験以上に厳密な試験ができます」と大網氏は語る。

こうした数々の工夫が功を奏し、1試験は20～30問で構成されているため解き終わるのに20～30分程度要するボリュームだが、開始1ヶ月経たない中で7割の店舗販売スタッフがすでにファーストステップのトレーニングを学習し終えているという。

## 今後の展開

「今後は、Handbookを営業レポートの社内閲覧ツールとしても使っていきたい」と大網氏。営業レポートは1レポート数十ページ～百ページに及ぶ。

以前は紙に印刷して社内で見たいタイミングで参照できなかったため、最近では社内共有フォルダーにPDFファイルを置き、各自がPCで閲覧する方式としていた。

「PCでは数十ページの資料は読みづらく、またオフィスでしか参照ができないが、Handbookで配信すれば店舗でも確認でき、またタブレットで参照できるため、利便性が向上します」（大網氏）。

ベネトン ジャパンのHandbook活用は店舗教育を起点に社内情報共有などにさらに広がっていく模様だ。



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/>