

ショップ現場力改善プログラム ～研修及び調査サービスのご案内～



株式会社スマートコミュニケーションズ
<http://www.smacom.co.jp>

A) サービス概要

販売現場におけるCS向上に必要な要素

携帯電話販売の現場はさまざまな問題を抱えています。

特にスタッフの流動化とそれともなうCSレベルの低下は看過できない水準に近づいているといえます、

当社は創業以来一貫して移動体通信業界の現場をリサーチし、その改善サポートをすることを念頭に置いた活動をして参りました。

販売現場のどの部分を把握しておくことがCS向上において必要であるか、またそのソリューションにおけるポイントを過不足なく提供していく商品づくりを常に心がけています。

現在も毎年100店舗以上の店舗調査をおこないながら、そのCS向上のお手伝いをおこなっております。

1. スキル・ノウハウ

お客さまが入手できる情報(カタログ・インターネットなどで入手できる情報)をNCCも含めて、身に付ける。入手した情報を知っているだけでは活用が出来ない。その活用方法を身に付ける。

※③月間ケータイレポート ④ダイレクトフィードバック

2. 顧客視点

Watch・Think・Hearの実施にて、お客様が何をしてほしいのかを観察し、考え、伺い対応をする。全てが揃って初めて、効力がある。

※②エリアマーケティング/店舗クオリティ調査 ④ダイレクトフィードバック

3. モチベーション

販売スタッフ自身が、ケータイ電話の販売に対してどれだけ本気でコミットメントできるかどうか。

※①ESサーベイ ④ダイレクトフィードバック

4. 組織全体の理解

CS向上に対して、その組織全体がどれだけ本気でコミットメントできるかどうか。

※ ①ESサーベイ ②エリアマーケティング/店舗クオリティ調査 ④ダイレクトフィードバック

5. 運営オペレーション

CS向上に向けた全体プログラムの企画と運用。

6. 事業者から現場に対するフォローバックアップ

※市場調査等

■特長と概要

現在、キャリアショップの現場における課題は ①お客さまに対するCS向上 ②ショップスタッフの定着率向上 の2点に集約されるといっても過言ではありません。

当社では、「CS向上の根幹となるのはショップスタッフのES(従業員満足度)である」「ショップスタッフの定着率向上にはESの向上が欠かせない」という観点に立ち、キャリアショップスタッフの従業員満足度をはかるESサーベイを開発しました。

これは、個々のスタッフの仕事へのモチベーションがどこにあり、またどんなところに不満をもっているのかをアンケート(選択式/フリーアンサー)を通じて集約し、定量的に分析していくものです。

これにより、「キャリアショップにおける人事マネジメント上の課題」や「キャリアショップマネジメント層と現場スタッフの意識の乖離がどこにあるのか」を定量的に把握・分析し対処していくことが可能になります。

■主要導入事例

・ドコモ埼玉支店

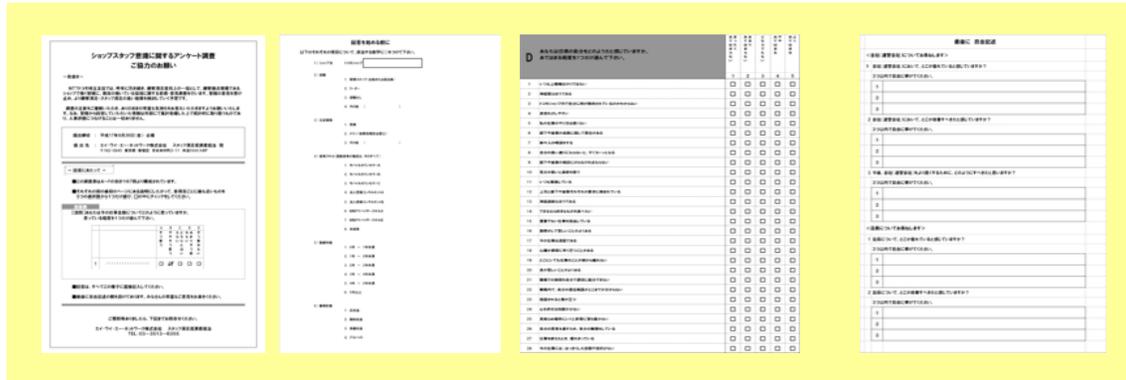
04年度夏～秋/05年度夏～秋)

※2回実施

管内全24店舗/対象480スタッフ

・ドコモ東北(05年度秋)

管内152店舗/対象1500スタッフ



ESサーベイシート



店名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
001	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

ESサーベイレポート

C) エリアマーケティング／店舗クオリティ調査

■特長と概要

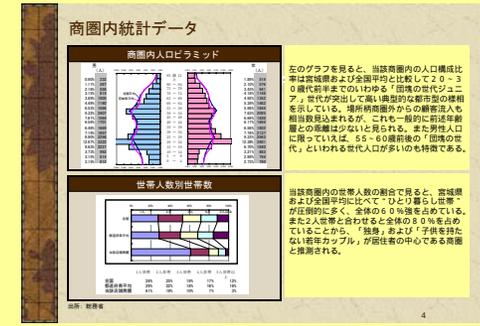
量販店や併売ショップと違い、価格面での訴求がしにくいキャリアショップは、その接客対応力や店づくり全般が重要な商品であるといえます。

当社では、単なるスタッフの身だしなみや言葉づかいのみならず、店舗づくり全体でのクオリティを以下の要素で評価していきます。

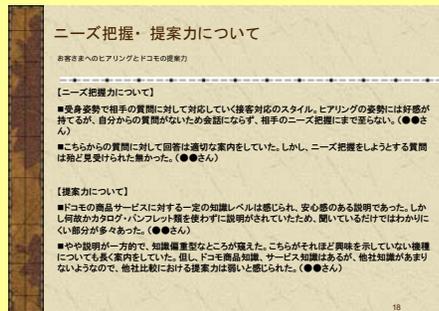
- ① エリアマーケティング
- ② 店舗内外装／クレンリネス
- ③ 店内販促／ディスプレイ
- ④ スタッフ姿勢(挨拶／身だしなみ／言葉遣い／フロアスタッフマネジメント)
- ⑤ カウンター接客(ヒアリング・ニーズ把握力／提案力／他社商品サービス比較力／クロージング力)
- ⑥ 競合店調査(販売価格／販促／接客対応力／その他)

■主要導入事例

- ・地方移動体通信事業者
- ・移動体通信事業者各支店
- ・主要販売代理店



エリアマーケティング



店舗クオリティ調査

D) 月間ケータイレポート

■特長と概要

MNPや新規事業者参入等を控えて、移動体通信各社は絶え間なく新商品・サービスを市場に投入し、それともなう各種の新施策を打ち出している。

一方で販売の現場を担うスタッフに対してこうした情報がキチンと伝えきれていないばかりか、定着率の低下によるスタッフ流動化により、こうしたナレッジが販売現場から散逸しているのが現状である。

そこで当社では、こうした情報を定期的に集約し、販売現場において接客実務を担うスタッフがより使いやすいような形に編集し直してリリースする「月間ケータイレポート」の発行を続けています。

「月間ケータイレポート」編集の基本方針は次の通りです。

- ①販売現場で顧客からの説明要望が強い端末情報については、その特長がシンプル且つ一目でわかるような表現を心がけること。
- ②各社の料金・サービスについては、サービス概要を伝えることのみならず、具体的なセールストークのサジェッションまでをわかりやすく表現すること。
- ③ショップ勤務暦が浅いスタッフでも十分に理解できる平易な表現をしていくこと。

■主要導入事例

- ・ショップスタッフ向け研修
- ・携帯販売ショップ各店販売用ツール



■特長と概要

各種調査にもとづき、その結果と改善方法を店舗スタッフ(店長・副店長・フロアスタッフ)に講習会形式で直接フィードバックしていくものです。

フィードバックは弊社インストラクターが1テーマあたり2~3時間程度でおこないます。

フィードバックのテーマは以下のようなものです。

- ・フロア調査結果から考察する店づくりの課題と改善ポイント

- ・接客状況調査から考察する接客対応力の課題と改善ポイント

- ・ES状況調査から考察するスタッフマネジメントの課題と改善ポイント

- ・新商品サービスの解説と接客対応時におけるセールスポイント

■主要導入事例

- ・各移動体通信事業者(本社・支店)
- ・各移動体販売代理店(本社・支店)

A QUESTION

そのディスプレイで、
お客さまに何を
伝えたいですか？



“超高感度”接客のために

「商品単体(モノ)」を売ってはいけない
「提案(コト・シーン)」を売るのが大切。
=「なぜ、このサービスがお客さまに必要なのか」を動機づける提案

▼
コンサルティングをおこなうことの意味

店舗マネジメントの問題点

お客さまからみて、ショップに

- ① 気遣いが無い
- ② 工夫が無い

▼
このふたつの解消でショップの印象は大きく変わる。

お客さまの心理をふまえた説明の仕方は？

NTTドコモの場合
余った無料通信分は「2ヶ月くりこせてわけあげる」
さらにこれを通話にもパケットにも使うことができる
だから・・・

「もらった無料通信分を
最後の1円まで使いきりやすいですよ」

au (KDDI) の場合
「無料通信分」は期間の制限がなくくりこせる」
だから・・・

「一度もらった無料通信は消えませんよ」

各通信グループのサービスブランド

	NTT	KDDI	SoftBank
移動体	DoCoMo (NTTドコモ)	au (au)	Vodafone
IP (インターネットプロバイダ)	NTT21c(インターネット)	DION	Yahoo!BB
ADSL	FLET'S (NTT東日本)		Yahoo!BB
FTTH (光ファイバー)	B FLET'S (NTT西日本)		Yahoo!BB光
ポータルサイト	NTTレゾナンス	DUOGATE	Yahoo!JAPAN

フィードバック時における説明用資料(抜粋)

E) 弊社研修および調査業務等実績一覧

【各種研修業務】

- スタッフ向け研修
 - ショップスタッフ向け研修
 - 他社比較研修
 - 他社比較応用研修
 - 営業力強化研修事例(考察型接客研修)
 - 営業力強化研修事例(ヒアリング型接客研修)
 - 新人育成研
 - アドバイザー育成研修
 - フロアマネージャー研修

- 店長・副店長等マネジメントスタッフ向け研修
 - 店舗運営基礎研修(計数・マーケティング)
 - 店舗運営上級研修(マネジメント)
 - 店長育成総合研修
 - 副店長育成総合研修

- セールススタッフ向け研修
 - 携帯ショップルートセールススタッフ向け研修(初級)
 - 携帯ショップルートセールススタッフ向け研修(上級)
 - 量販店ルートセールススタッフ向け研修(初級)
 - 量販店ルートセールススタッフ向け研修(上級)

- その他
 - 店舗総合力強化研修
 - 各種セミナー講演

【各種調査／サーベイ】

- 携帯電話ショップCSレベル調査
- 携帯電話ショップESレベル調査(ESサーベイ)
- 全国販売店市場価格調査
- 首都圏販売店
- 量販店販売状況調査
- 販売経路探索調査

【著書・記述等】

- 携帯電話ショップ強化読本「できる店長になる！」リックテレコム社刊
- 月刊テレコミュニケーション誌連載記事「強い携帯ショップになるための経営・運営マニュアル」
- 「採用実務AtoZ」日経BP企画刊
- 知らなきゃ損する携帯電話・PHSのしくみ インプレス刊

以上