

# インストア・コンシェルジュ ～究極の接客ソリューション～

久保田 一郎

## 要 旨

昨今、普及が著しいスマートデバイスは、消費者のライフスタイルをも変えるほど生活に密着したデバイスになりつつあります。一方、ビジネスユースにおいても、その革新的なユーザーインターフェースは、業務のあり方そのものをも変革するポテンシャルを持つデバイスとして、ビジネスパーソンに注目されつつあります。NECシステムテクノロジーは、この潮流をいち早くとらえ、スマートデバイスの業務適用に取り組んできました。本稿では、その活動について紹介します。

## キーワード

●スマートデバイス ●モバイルソリューション ●タブレット端末  
●ユーザーエクスペリエンス ●ユーザーインターフェース ●接客支援 ●営業支援

## 1. まえがき

2010年5月にアップル社からタブレット端末iPadが国内で発売され、「斬新なエクスペリエンスで人を魅了する」と言われるような操作性が話題を呼びました。その後、コンシューマ市場を中心にAndroid端末と切磋し、その広がりや衰えを知ることなく消費者のライフスタイルまで変えようとしています。

一方、ビジネスシーンにおいても、これまでのパソコンと異なるエクスペリエンスを持つタブレット端末は、接客の現場や営業活動に新たな変革をもたらす可能性を秘めています。我々は、タブレット端末のビジネスシーンにおける可能性を追求すべく、2011年8月より、そのビジネスコンセプト企画をスタートさせました。

その後、多くの「現場の声」によってビジネスコンセプトのブラッシュアップを重ね、接客ソリューションコンセプトモデルへ昇華させてまいりました。更に、お客様から一定の評価をいただいた後、システム提供側（開発部門）の利便を高める開発フレームワークの整備にも活動の範囲を広げ、今後急速な広がりを見せるスマートデバイスビジネスへの準備を、製販一体となって着々と整えてきました。

第2章ではビジネスコンセプト確立に向けた活動について、第3章では接客ソリューションコンセプトモデルのブラッシュアップについて、第4章では「タブレットソリューション実装フレックワーク」の概要について説明します。

## 2. ビジネスコンセプト確立に向けた活動

iPad発売当時、タブレット端末の潜在能力は直感したもの、それでどのようなユーザーエクスペリエンス（顧客体験）を紡ぎ出せるのか、その「解」は市場には存在していませんでした。

### 2.1 「体験していないことは顧客に聞いても無駄！」

市場に前例のない新たな発想を創出する際、市場調査や顧客へのヒアリングは意味をなしません。自動車会社フォード・モーターの創始者ヘンリー・フォードの言葉「何が欲しいかと顧客に尋ねていたら、『足が速い馬』と言われたはずだ」にあるように、イノベティブな発想は「創り手のプロ」が仮説を立て、「現場のプロ」の声でブラッシュアップしていく必要があります。

### 2.2 顧客体験は「見える化」して初めて市場に問える

そこで、今回取った最初のアプローチは、タブレット端末の特長である卓越したプレゼンテーション能力を生かせるシーンの絞り込みです。そのために目を付けたのが、家電量販店でした（筆者は学生時代家電量販店で3年間アルバイトをした経験があり、「現場のセミプロ」体験を持ち合わせたこ



写真1 店頭接客の活用コンセプトデモイメージ

とになります)。販売員が消費者からのプレゼンスを高めるには、どのようなエクスペリエンス（消費体験）を提供すればよいかという視点で企画（仮説）を練り、約1カ月で簡単なコンセプトデモ（写真1）を作成しました。お客様は自分の体験でしか正しい評価を語れないため、エクスペリエンスの「見える化」は重要なことです。

これまでのNEC製品はどちらかという、シーズ志向で「こういう技術があるから、こういう製品を作りました」との発想で作られている製品が多いのですが、それは必ずしもお客様が潜在的に抱えているニーズにフィットしているわけではありませんでした。そこで、今回は、我々の発想や企画がお客様の潜在ニーズにフィットしているか、現場のお客様の声を徹底して聞くことにより検証することにしました。つまり、当初企画した仮説をお客様の声で検証し、どんどんブラッシュアップしていく仮説/検証のリアルマーケティングサイクルを重ねることにしました。

次の章では、ブラッシュアップの過程で得た「お客様の声」を紹介します。

### 3. 接客ソリューションコンセプトモデルのブラッシュアップ

#### 3.1 店頭接客モデルとしての妥当性評価

家電量販店での買い物の際に、誰でも経験があると思いますが、販売員の接客スキルは、人によってばらつきがあり、必ずしも期待した答えが返ってくるわけではありません。この業界では、接客のクオリティは売上げに直結します。これをバックアップするのが、タブレット端末接客ソリューション「インストア・コンシェルジュ」です。

つまり、タブレット端末を使うことで、経験の浅い店員でも、さまざまな商品情報を写真や動画などを交えて、分かり

やすく接客することができます。また、ベテラン販売員にとっても、商品の入れ替わりが激しい業界では最新情報をキャッチアップするのは大変です。タブレット端末の活用により、最新の知識を補うことができます。

その結果、接客スキルのばらつきが改善され、お客様の購買意欲や顧客満足度向上に繋げることができます。

一方、接客される側のお客様にとっても、商品を容易に比較したり、口コミ情報を見たり、機能の詳細を確認することができるなど、“知りたい/見たい”をサポートしてもらえるため、更に購買意欲を高めることができます（写真2）。

また、紙のカタログでは伝えきれない動画を活用した情報や、リアルタイムに変わり続ける情報を基幹システムや社外サービスと連携させ、その全てを1台のタブレットに表現することも可能です。

例えば、1組の新婚カップルを販売員がアテンドし、新居に必要な家電を一括買い揃えるような「家電コンシェルジュ」という利用シーン（写真3）で、売り場を移動する度に毎回レジで精算するのは大変です。あるいは、在庫の確認の度に販売員がバックヤードに確認に行ってしまうと、そこで接客は途切れてしまいます。お客様の目の前で在庫が確認できれば、接客はスムーズです。インストア・コンシェルジュの強みはまさにそこにあります。単に電子カタログを見



写真2 商品情報画面例（左）、商品比較画面例（右）



写真3 家電コンシェルジュのイメージ

企業内環境でのご利用イメージ

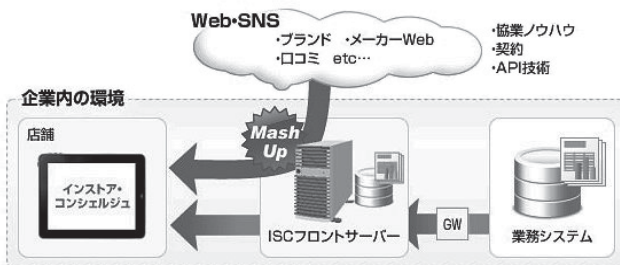


図1 インストア・コンシェルジュの垂直連携モデル

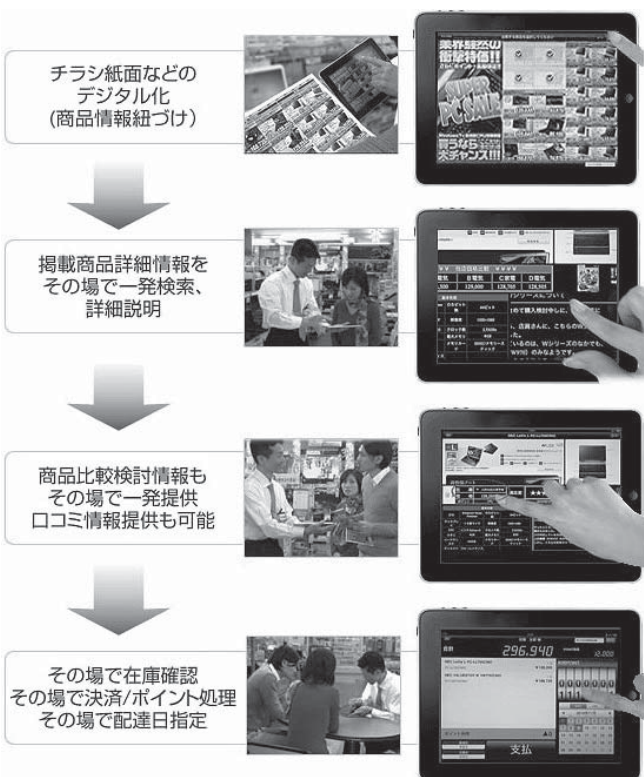


図2 インストア・コンシェルジュの活用イメージ

てもらうという単機能システムではなく、基幹システムやWebシステムと連携し、リアルタイムで変わっていく在庫情報や口コミ情報の参照など、これら全てがお客様と一緒に「体験」できます。これは、これまでのパソコンではできな

かった、新たなイノベーションです。

すなわち、誰でも操作できる簡易な操作性、人の感性にマッチしたUI、そして1台で全てのプレゼンテーションや日常業務が完結できるワンストップサービスが、大きな価値を生み出すのです。まさに、この基幹業務との垂直連携はNECの強みとなるところです（図1）。インストア・コンシェルジュは単なる端末ビジネスではなく、トータルSIビジネスとも言えます。

ただ、インストア・コンシェルジュは、高度な技術や特許のかたまりではありません。お客様のニーズで組み上げてきたものです。だからこそ、分かりやすくお客様の感性に訴えることができるのです。

ここで紹介しましたインストア・コンシェルジュの活用シーンは、実際に大手家電量販店に足を運び、現場販売員の声で裏付け、ブラッシュアップしていったモデルです（図2）。

この一連の活動の結果、大手家電量販店様からタブレット端末を活用した接客支援システムを受注し、無事カットオーバーを実現しました<sup>1</sup>。

### 3.2 クロスインダストリーへの広がり

企画当初は、ターゲット領域を家電量販店に絞り込んでいましたが、さまざまな業態のお客様にインストア・コンシェルジュのコンセプトを紹介した結果、その適用領域は家電量販店にとどまらず、百貨店やスーパーのサービスコーナーなど、人と人が接するシーンは全て対象になることが分かりました。すなわち、インストア・コンシェルジュは業種・業務フリーのクロスインダストリーモデルであるということです。

表のお客様の声を集約すると、以下のようになります。

#### (1) 操作性

- ・ スマートフォンなどで普段使っているのでタッチオペレーションには不安はない
- ・ パソコンよりコミュニケーションが取りやすい

#### (2) 使用用途

- ・ 販売員の知識を補うのに適している
- ・ 販売員だけでなく営業現場でも使える
- ・ きめ細やかなアフターフォローにも最適

<sup>1</sup> 本稿で紹介している現場のイメージ写真、画面イメージは、個別の案件とは異なります。



表 幅広い業種から支持されるコンセプトモデル

| 業態             | 利用用途               | お客様の声                                                             |
|----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 家電量販店<br>(国内)  | 店頭接客支援             | これ1台で「カタログ、在庫、納期、仕様など」全ての情報をその場で回答できるので、お客様をお待たせしない接客が可能となる。      |
| 家電量販店<br>(海外)  | 店頭接客支援             | 海外(欧州、米国)にも日本の「おもてなし」接客が評価されつつあり、現地ベンダには高評価。今後、現地店舗への紹介を予定。       |
| ジュエリー販売        | 店頭接客支援             | 店頭でのビジュアルな説明に加え、来店/接客履歴できめ細やかな接客支援に期待。パソコンでできることを全て置き換えられればお洒落。   |
| カーディーラー        | 店頭接客支援             | 店頭セールに伴う、さまざまな情報参照や各種業務(見積、修理、保険など)が、どこでも端末1台で完結できるのがよい。          |
| 化粧品販売          | 店頭接客支援             | タブレットの高い表現力と対話性を生かし、お肌診断などの店頭コンサルティングに期待。                         |
| 百貨店            | 店頭接客支援             | アパレル販売現場で、バーチャル(映像)とリアル(店舗)を融合したコンテンツを店頭アドバイスに生かし、顧客満足度を向上できそう。   |
| スーパー           | 店頭接客支援             | 季節商品(お中元、お歳暮など)の店頭予約やリピーターの発送履歴をもとにしたOne To One接客に使える。            |
| コンビニエンス<br>ストア | 営業支援               | スーパーバイザーのフランチャイズ店舗の支援<br>→新製品の提案、店舗運営の指導/教育                       |
| 銀行             | 店頭接客支援<br>営業(渉外)支援 | 店頭での金融商品の紹介やシミュレーション、更には営業先へも膨大な資料を持ち歩くことなく、スマートな商談に期待。           |
| 食品製造           | 営業支援               | スーパーなどのバイヤーに自社製品をビジュアルにアピールできそう。<br>特に店舗プロモーションの成功事例の紹介には効果がありそう。 |

### (3) 基幹業務連携

- 在庫情報が商談の場で参照できるため、商談が途切れるようなことがない
- POSシステムと連携して決済できるため、お客様をお待たせすることがないのでよい

このように現場利用者の声でコンセプトモデルの仮説/検証を行っていました。一方、システム開発部門の声も聞く機会があり、現場利用者の利便とは裏腹に、システム開発部門が遭遇するであろう、さまざまな課題も浮き彫りになりました(図3)。

#### 開発部門の課題

- 現場はさまざまなOS(iOS/Android/Windows)のタブレット端末を個別に導入しはじめており、システム部門が端末のOSを統一することは困難。  
そのため、各端末のOSごとにアプリケーションの開発が必要となり、次々に発売される端末のライフサイクルに合わせてアプリケーションの運用/保守を行うことは事実上困難。
- 異なるOSに対応した開発言語を理解した開発要員を抱えることは、ユーザーシステム部門では困難。
- 次々と発売される端末に接続される周辺機器(プリンタ、

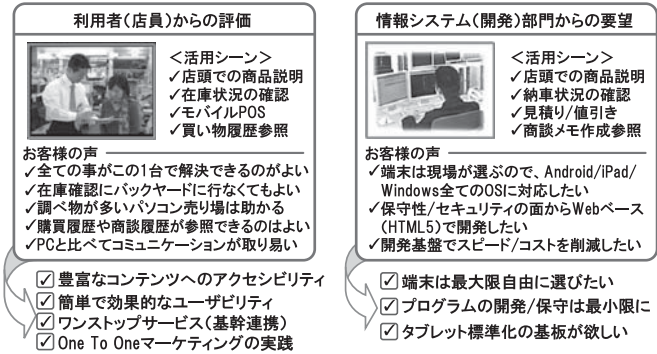


図3 現場の利便とシステム開発部門が遭遇する課題

バーコードスキャナなど)の動作を検証してアプリケーションをリリースし続けることは、ユーザーシステム部門では困難。

- モバイル端末はパソコンと違い、持ち歩くことが可能なため、紛失や盗難による情報漏えいが心配。

これら開発部門が遭遇する課題に対して「タブレットソリューション実装フレームワーク」を準備し、ユーザー開発部門への利便向上策も実施しました。第4章では、その概要を説明します。

## 4. タブレットソリューション実装フレームワークの概要

### 4.1 現場ニーズに裏付けられたフレームワーク

本フレームワークは「開発ありき」のフレームではなく、現場の声の起点とした開発基盤です。とすればシステム部門と利用現場のニーズは相容れないことも多いのですが、本実装フレームワークは両者のニーズを満たすフレームワークを目指しました(図4)。

### 4.2 フレームワークの4つのポイント

「タブレットソリューション実装フレームワーク」は、4つのコンポーネントより構成されています(図5)。

- 1) 端末のOSに依存しないHTMLで記述できるアプリケーション開発フレームワーク
- 2) 周辺機器のサポートはドライバレベルの知識を要するため、高度な技術をラッピングするAPIにて提供

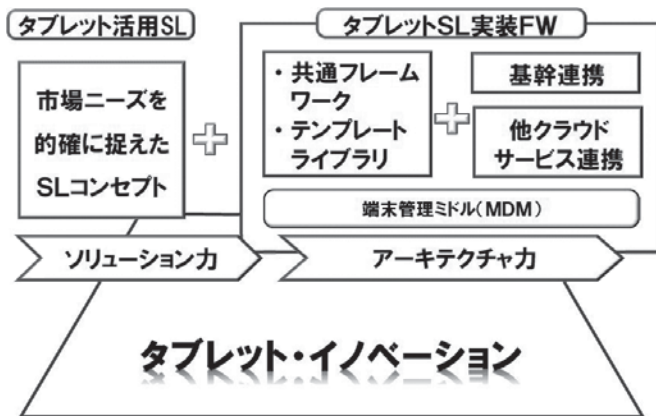


図4 現場の声を起点とした開発基盤

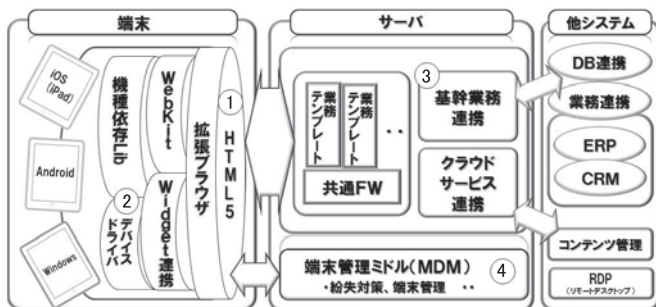


図5 ハイブリッドフレームワークイメージ図

- 3) 基幹システムとの連携インタフェースを部品化
- 4) パソコンと異なる管理が必要なスマートデバイスの管理は、MDM（Mobile Device Management）サービスと連携  
なお、「タブレットソリューション実装フレームワーク」は、現在「SystemDirector Enterprise」にそのコンセプトを展開しています。

## 5. むすび

タブレット端末の世界出荷台数は、2016年にはノートPCの出荷台数を上回ると予想されています<sup>1)</sup>。更に、現在市場を席巻しているiPad、Android端末に続き、2012年10月26日には新たなUX/UIで巻き返しを図るWindows 8もリリースされ、スマートデバイス市場は三つどもえのシェア争いとなっています。

このような状況は、お客様にとってハードウェアの選択肢が広がるメリットがある一方、利用面においては混乱が生じていることが否めません。今後、市場の絞り込みで淘汰されると思われますが、お客様が最終的に求めているのは端末そのものではなく、それを活用した「顧客体験」だと考えます。

我々は、今後ますますヒートアップする端末市場をウォッチしつつも、顧客ニーズの本質である「顧客体験」の最大化に努めてまいります。

\* iPad、WebKitは、Apple Inc.の商標または登録商標です。

\* iOSの商標は、Ciscoの米国及びその他の国のライセンスに基づき使用されています。

\* Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。

\* Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標です。

## 参考文献

- 1) NPD DisplaySearch：Tablet Shipments to Surpass Notebook Shipments in 2016, 2012.7.3  
<http://www.displaysearch.com/cps/rde/xchg/displaysearch/hs.xml/news.asp>

## 執筆者プロフィール

久保田 一郎  
NECシステムテクノロジー  
ビジネス推進部  
エキスパート

## 関連URL

インスタ・コンシェルジュ：  
<http://www.necst.co.jp/product/isc/>

# NEC 技報のご案内

NEC 技報の論文をご覧くださいありがとうございます。  
ご興味がありましたら、関連する他の論文もご一読ください。

NEC技報WEBサイトはこちら

NEC技報(日本語)

NEC Technical Journal(英語)

## Vol.65 No.3 スマートデバイス活用ソリューション特集

スマートデバイス活用ソリューション特集によせて  
スマートデバイス活用に向けたNECグループの取り組み

### ◇ 特集論文

#### サービス基盤

OSやキャリア不問のスマートデバイスの管理・セキュリティソリューション  
スマートデバイスの活用を支えるソリューションと導入事例  
スマートデバイスに最適な認証ソリューション  
スマートデバイスの利活用に貢献する「Smart Mobile Cloud」  
高品質なサービスの構築を支える「BIGLOBEクラウドホスティング」  
スマートデバイス向けコンテンツ配信サービス「Contents Director」  
BYODに最適なスマートデバイス活用基盤「UNIVERGE モバイルポータルサービス」  
スマートデバイスの利用を促進するリモートデスクトップ・ソフトウェア  
スマートデバイス対応アプリケーション開発を効率化する業務システム構築基盤「SystemDirector Enterprise」  
BIGLOBE ホスティングを活用したスマートフォン向けコンテンツ配信基盤サービス

#### スマートデバイス

Android搭載タブレット「LifeTouch」シリーズの概要  
Windows 8搭載 大画面タブレットPC「VersaPro タイプVZ」  
Android搭載タブレット型パネルコンピュータの開発

#### ソリューション

スマートデバイス対応のペーパーレス会議システム「ConforMeeting」  
スマートフォンを活用したBusinessView保守業務ソリューション  
UNIVERGE 遠隔相談ソリューションの見守りサービスへの適用  
画像認識サービス「GAZIRU」の紹介  
インスタ・コンシェルジュ〜究極の接客ソリューション〜  
スマートデバイスを活用した業務システム向けテンプレートの開発  
マルチデバイス対応のビデオコミュニケーションクラウドの紹介

#### 先端技術研究

ユーザーフレンドリーなセキュリティ強化BYODソリューションに向けて  
OpenFlowを活用した業務用スマートデバイスのセキュアな通信の実現  
映像投影とジェスチャー入力によるインタラクション技術  
雑音下でも頑健に動作する音声UI技術とその応用

### ◇ 普通論文

大規模災害における移動通信サービスの輻輳解決に向けた取り組み

### ◇ NEC Information

#### C&Cユーザーフォーラム&iEXPO2012

人と地球にやさしい情報社会へ ～あらゆる情報を社会の力に～  
NEC 講演  
展示会報告

#### NEWS

2012年度C&C賞表彰式典開催



Vol.65 No.3  
(2013年2月)

特集TOP