

接客時間が長い携帯電話ショップだからこそ 快適空間でお客さまを“おもてなし”

(株)TDモバイルさま

携帯電話ショップでは、商品・プランのご説明や契約手続きなど、接客に30分～1時間程度の時間がかかり、混み合う時間帯ではさらに順番待ちが生じることもあります。そこで“待ち時間の快適化”をテーマに掲げ、空気の快適さにも着目し、直営店の全店・全フロアにプラズマクラスターを導入しました。



■導入先

(株)TDモバイルさま



- 東京/港区(本社)
- 2009年、豊田通商(株)さまと(株)デンソーさまの共同出資により設立。携帯電話ショップ運営事業として、各携帯電話会社の販売代理店を全国に展開。また、コンテンツ開発・配信事業にも注力されている。
- ドコモショップ 下北沢南口店 / 東京/世田谷区(本物件)

■導入商品

プラズマクラスターイオン発生機
IG-840 × 149台 IG-820 × 79台

- 2010年3月、携帯電話ショップ直営店の全店・全フロアおよび本社ビルの会議室・応接室等に業務用イオン発生機228台を導入。

こんなソリューションを実現しました

Before

導入前(課題)

- 1 携帯電話ショップでは接客時間が長く、順番待ちが生じることもあるため、“待ち時間の快適化”が大きな課題でした。
- 2 パンデミック騒動などにより、空気の衛生面を心配されるお客さまが増えてきていました。
- 3 混み合う店内に設置しても圧迫感がなく、メンテナンス面でも店舗スタッフの負担にならない機器を望んでいました。

After

導入後(効果)

- 1 プラズマクラスターを導入したことで、店内のニオイが低減するなど、気持ちの良い空気でお客さまを迎えられています。
- 2 イオン発生機をさりげなく見える場所に設置し、プラズマクラスター ステッカーで設置をアピールすることで、衛生面での安心感も提供できています。
- 3 奥行きが小さく、スリムなデザインなので、壁際にスタイリッシュに設置できました。メンテナンスも容易で、スタッフの負担にはほとんどなっていません。

■インタビュー



ドコモショップ 下北沢南口店
店長 安住 浩子さま

導入の背景

携帯電話ショップでは接客時間が長いため、より快適な店内環境でお客さまをお迎えしたい。

携帯電話ショップでは、商品やプランのご説明、契約手続きなど、接客に30分～1時間程度の時間がかかります。また、混み合う時間帯では順番待ちが生じることもあります。そこで課題になっていたのが、お客さま“待ち時間の快適化”です。

これまでも、座り心地の良いイスの導入、雑誌の充実、清潔感のある内装など、様々な面に配慮してきました。こうした取り組みの一環で、気持ちの良い空気環境でお客さまを迎えられるよう、今回のプラズマクラスターの導入が決まったのです。



全店・全フロアへの導入で、お客さまにとっても、スタッフにとっても気持ちの良い快適な店内に

選ばれた理由

社有車にプラズマクラスターが搭載されており、効果については実体験がありました。

プラズマクラスターイオン発生機は、社有車にも搭載されており、その効果については実体験がありました。特に車内に染み着いた二オイの低減効果については、多くの社員から「気にならなくなった」との声が上がっていました。

また、パンデミック騒動以来、空気の衛生を心配されるお客さまが増えてきていました。その対策として考えた場合でも、プラズマクラスターの浄化能力については大きな信頼感がありました。



プラズマクラスターのステッカーを活用して、快適な空気環境をさりげなくアピール

導入後の効果

お客さまにとっても、社員にとっても、快適な空気環境が整いました。

直営店の全店・全フロアを対象に、業務用イオン発生機228台を導入し、プラズマクラスターのステッカーを各所に貼ることで、お客さまにさりげなく安心感をアピールできています。また、古い店舗では、店内の二オイが低減するなど、気持ちの良い空気環境が実現しました。

一方、店舗のスタッフルームにも、喫煙エリア付近を中心に設置しましたが、こちらにも染み着いた二オイが大幅に低減して、社員から喜びの声が上がっています。機器の操作やメンテナンスについても簡単で、ほとんどスタッフの負担にならない点もメリットですね。



奥行きが小さく、スリムなデザインのため、店内にスタイリッシュに設置できる点もメリット

今後の展望

自信を持ってお客さまを迎えられるショップに！新店にも引き続き導入されると聞いています。

パンデミックが懸念されていた時期には、接客するうえで衛生上の様々な工夫をしてきましたが、今では自信を持ってお客さまを迎えられる空間になったと思います。

今後も新店オープンの際には、天井埋込型タイプなども検討対象に、引き続き導入されると聞いています。



スタッフルームの喫煙エリア付近にもプラズマクラスターを設置。染み着いたタバコの二オイが大幅に低減