



本社：東京都文京区小石川 5-4-7 THE ビルディング
URL：<http://www.wccweb.jp>

全国 50 のフランク・ミュラー販売店で接客ツールに活用

マーケティング部 課長 野田 勝幸 様

ワールド通商株式会社は 1970 年創業、「タグ・ホイヤー」のブランドで顕著な実績を上げ、時計宝飾業界のリーディングカンパニーのポジションを確立。スイスの高級ブランド、「フランク・ミュラー」の正規輸入総代理店として、直営店と委託販売店合わせて、全国約 50 店で販売展開しています。



iPad 導入の経緯

従来、店舗における接客では商品カタログやリーフレットなどの印刷物を使用していましたが、紙媒体ではタイムリーな情報提供が難しく、リーフレットではブランドの品質を伝えきれないことが課題でした。iPad の活用によって、質の高いサービスを提供できるのではないかと考え、店舗導入を決定しましたが、譲れない要件として「ブランドの高級感・イメージを担保すること」を条件にシステム選定を行いました。システムに求めるのは、商品の見え方・見せ方の品質を確保すること、また写真だけでないブランドの世界観を表現できることを基本要件とし、将来、コンテンツやカテゴリが増えた時に柔軟な対応力があること、フランク・ミュラーのブランドに相応しいものであることでした。

SmartLibrary 導入のポイント

システム導入にあたり、数社のシステムを評価・検討する中で SmartLibrary に決めたポイントは、シンプルな操作性でありながら、カタログや写真等のコンテンツのクオリティが確保されていること、背景やカテゴリのカスタマイズが可能であり、将来のコンテンツ変化に柔軟に対応できること、つまりブランドイメージを担保できることです。またもう一つ大切にしていたのは、当社の考えに共感し応えてくれるパートナーであるかどうか、ということ。パッケージの基本機能以外はできません、という画一的な対応の会社が多かったのに対して、キッセイコムテックさんは、当社の思いを汲み取って提案してくれ、SmartLibrary をユーザーと共に成長するシステムにしたいと考えていたこともポイントとなりました。

iPad を使ったシステムはまだ発展途上にあり、ここ 2-3 年で大きく変わっていくでしょう。初期投資が大き過ぎると、環境変化があった時に柔軟な対応が取れなくなります。例えば、現在の商品ラインナップをベースに相応の制作コストをかければ、見栄えのする使い易いシステムができるでしょう。しかし、コンテンツや使い方が変化すれば、システムは陳腐化して使えなくなることが予見されます。将来の環境変化に対応し、身軽に利用できるシステムという観点で機能と価格を勘案した時、SmartLibrary のバリューフォーマネーもマッチしていました。



今後の展開・期待

現在、直営店と委託店含めて全国約 50 の店舗で利用すると共に、20 名程の営業スタッフが iPad を利用しています。カタログや商品サンプルが間に合わない新着商品についても、写真があれば SmartLibrary でディテールを見せることができます。たとえ Web サイトの情報公開前であっても、お客様には鮮度の高い情報を提供することが可能になりました。特に外商営業においては、数点しかない実際の商品を持ち出さなくても商品説明できるということもメリットです。

但し、現状に満足することなく、更にブラッシュアップさせたいという思いを常に持っています。

「不変のクオリティを求め続けること」これが私達のポリシーです。

その為には、各店舗や販売スタッフの意識変革も必要になりますが、iPad 活用の次のステップとしては、お客様に「すごいね」と感動して頂ける新たな価値を提供し、従来のやり方では実現できなかったサービスを目指したいと思います。

SmartLibrary も、早速機能改善のバージョンアップも予定されているようですが、今後もマーケットニーズに応えてくれる、「進化し続ける SmartLibrary」であることを期待しています。