ヤマダ電機のインショップauショップ中央通りオープン

～知名度アップに全力、接客技術など向上へ～

2004年6月22日電波新聞掲載

三井物産テレパーク西日本支社中国支店（木村栄治支店長）は、初の直営auショップであるauショップ中央通り（広島市中区新天地5-3、岡本裕子店長）を今月11日にオープンさせた。

全員ショップ勤務初

同店は、広島市中心部にオープンしたヤマダ電機テックランド広島中央本店のインショップであり、1階の正面入口に面した場所への出店のため、ヤマダ電機ともども広島市中心部に訪れるお客の強い注目を集めている。「出店するうえで、集客力の高さは想像していましたが、繁華街に近いため、閉店間際の遅い時間に来店するお客さまも多く、1日を通して常にお客さまが来店されることにあらためて驚いています。こうしたロケーション、集客力の面では中国地区全体でも1、2を争う好条件なので、認知度に加えて売上げ・CSでもそれにふさわしい結果を出せるように努力したい」と岡本店長は話す。スタッフは、岡本店長を含む女性5人体制で、全員ショップ勤務は初となる。これは、ほかのショップでのやり方に染まっていないスタッフによる先入観のないショップ運営を期したためで、オープン前に1ヶ月にわたって研修を行い、しっかりと知識・接客技術を身に付けている。

また、今回のオープンに当たり、告知として折り込みチラシを10万部投入したほか、街頭でのサンプリングも約3万人に対して行い、店の知名度向上を図っている。市内中心部の出店であることから、今後もサンプリングは積極的に仕掛ける構えで、「平日昼間などオフピーク時には、スタッフが積極的に店の外に出て、お客さまに当店をアピールしていきます」（岡本店長）というように、立地条件に甘えることなく、絶えず来店客アップを意識した活動を展開することが同店の方針となっている。集客目標は、平日で1日に150人、土日には300人の来店を当面の目標としており、認知度の向上につれて、さらに集客のアップを図る。契約数では、新規契約を月に150台、機種変更200台を目標に取り組む。

満足されるサービス

岡本店長は「当店は後発の店舗なので、認知度および来店客数の向上が当面の仮題になりますが、当然来てもらうだけではなく、お客さまに満足いただけるサービスを提供して、お店の評判を広めることが重要。そのためには、スタッフ全員のさらなる知識・接客技術の向上を図るとともに、auならではのサービスや料金体系を、初めてのお客さまにわかりやすく伝え、auと二人三脚でイメージアップを図っていきたいと思っています」と語っている。

auショップ中央通り店