

株式会社マッシュスタイルラボ様



商品見本をタブレットにすることで、接客もよりスマートになりました。
「接客の質も向上し、お客様満足度の向上にも繋がっています。」

mash style lab

1999年、建築デザイナーだった近藤広幸氏がCGグラフィックの制作会社として設立。2005年にファッション事業部を設立し、レディースブランド「snidel」を立ち上げる。その後、コスメ、飲食、オンラインショップなど業容を拡大し、中国市場にも進出。2013年には、各事業を7つの事業会社へと移行し、マッシュホールディングスを設立。マッシュスタイルラボは「snidel」、「gelato pique」など5つのブランドを擁するファッション企業として再スタートした。

取材日：2015年2月10日

URL：http://www.ms-lab.com/

業界：アパレル・ファッション



導入前の課題

- ・各店舗で使用するスワッチ(商品見本)を準備する経費がかさんでいた
- ・紙のスワッチは使っているうちに傷んできて、見た目もよくなかった
- ・紙のスワッチからの商品検索は時間がかかり大変だった
- ・レイアウト変更やボディの着せ替え作業に時間がかかっていた

導入後の改善

- ・スワッチを紙からデータ化することで想定以上の経費削減に繋がった
- ・スワッチをきれいな画像で見せられるので、接客もよりスマートになった
- ・データ化されたスワッチで商品検索が簡単且つ素早くできるようになった
- ・レイアウト変更やボディの着せ替え作業の時間短縮に繋がった

導入の背景

なぜCLIDEなどのタブレット製品が必要だったのですか？

【鈴木様】通常この業界では、スワッチと言って、商品の写真や品番が掲載されている商品見本を各店舗に置いてあります。そこには、商品が何色展開で、いくらで、いつ入荷するのかといった情報も載っています。例えば、お客様から「この商品はいつ入りますか」と聞かれた場合、スワッチを見れば、商品の入荷時期をすぐにお客様にお答えできます。

以前はこのスワッチをシーズン毎にカラーコピーしてファイルに挟んで、全国の店舗に送っていました。私たちの店舗は全国で140ほどあり、スワッチ一冊で何十枚にもなりますので、カラーコピーをする人件費や印刷代、送料などかなりの経費がかかっていた。これをタブレットにすれば、データを各店舗に送るだけで解決しますので、相当の経費削減が見込めます。この点が一番の理由です。

もう一つ大きな理由として、定期的な売り場のレイアウト変更があります。各店舗に対して売り場のレイアウト変更の指示(例えば今週は店頭の設定はこうしてくださいとか、ボディにはこれを着せてくださいなど)をメールで出しているのですが、各店舗のスタッフはパソコンでメールを確認しながらの作業となっていました。

この場合、何度もパソコンを見に行きながらの作業となり時間がかかってしまいます。それをタブレットにすることで、いちいちパソコンが置いてある場所に行かなくても、タブレットを見ながら指示されたレイアウト変更やボディの着せ替えができますので、作業時間も短縮されます。

他にも、過去に購入いただいた商品の返品や交換を希望されるお客様もいらっしゃいますので、過去のスワッチも保管してありますが、紙ですとその商品を探し出すのがかなり大変です。それがタブレットですと、簡単に検索できますので過去のデータをすぐに参照できるようになります。また紙のスワッチは使っているとどうしても傷んできて、見た目もよくありません。タブレットでしたらいつでもきれいな画像で見せられますし接客もよりスマートになります。

CLIDEタブレットを選んだ決め手は何ですか？

【鈴木様】選定候補は数種類ありましたが、CLIDEタブレットは性能、価格、デザインの全てにおいて秀でていました。スワッチをPDFにしておいてタブレットで閲覧することをメインの使い方と想定していましたが、評価機で実際に試した際もサクサク動きまわし、店舗での使用にも馴染むデザインでした。全店舗での導入ですので、出来るだけ低コストのタブレットを検討していましたので、価格も満足できるものでした。テックウインドのスタッフの皆様も親身に相談に乗って下さいましたので、必然的にCLIDEが採用となりました。

導入の概要

CLIDEタブレットを導入された規模を教えてください。

【鈴木様】当社は関東を中心に、札幌から九州、鹿児島まで5ブランドを全国展開しています。その140店舗ほどある全店にCLIDEタブレットを最低1台導入しています。さらに毎年、新規で10~20店舗ずつ増えていますので、新規店舗にも1台ずつ導入しています。

タブレットの優れていると思った点は何ですか？

【鈴木様】店内のどこにでも持ち運びができ、スワッチやレイアウト指示を確認できるのは便利ですね。パソコンは設置場所が固定されていますので、その場に行かないと見ることができません。特にレジにパソコンが置いてある店舗では、お客様で混雑している時間帯には、確認すらできません。その点タブレットですと休憩中に休憩室に持って行って見ることも出来ます。携帯性という点ではタブレットはとても便利だと思います。



店舗ではどのように使われていますか？

【吉田様】スワッチを参照する際によく使っています。現在、店舗に在庫がない商品について尋ねられた場合、スワッチの商品見本をお見せしながら、この商品かどうかを確認したりするためにタブレットでお見せしています。また店頭で展示している商品を見ながら、「他のデザインの商品はありますか」というお問い合わせがあります。そのご質問に対して、「こういうデザインの商品が出る予定です」と新商品のデザインをタブレットで見せることもできます。他にも、お客様からお電話でお問い合わせがあつて、「この雑誌に載っているこの商品がほしい」と言われた場合、品番が雑誌には載っていませんので、お客様の覚えていた印象を聞いて、スワッチで品番を検索したりしています。

導入後の効果

CLIDEタブレットを導入してどんな効果がありましたか？

【鈴木様】スワッチの利用では想定通り、経費削減に結びついていきます。レイアウト変更時での利用でも作業効率は確実に上がっていると思います。スワッチに関しては、過去のデータの蓄積も出来ます。接客の質も向上し、お客様の満足度の向上にも繋がっています。

【吉田様】紙のスワッチをお見せしていた頃は、画像が粗く、お客様にも分かりづらいケースがありましたが、タブレットですと、商品画像を簡単に拡大できますので、お客様により鮮明にお見せできるようになりました。柄もはっきり見えますので、お客様にも好評です。入荷前製品の事前注文も以前より増えてきたと思います。

将来の展望

今後CLIDEタブレット(またはテックウインド)に期待することはありますか？

【鈴木様】店舗のスタッフの大半は女性ですので、できるだけ軽いほうがいいです。スタッフがタブレットを持ちながらの接客対応になりますので、落としても壊れない強度もほしいです。相反する二つを両

立させるのは難しいと思いますが、ぜひ追求していただきたいです。

どのように使っていきたいですか？

【吉田様】最近コーディネート系のアプリが増えています。アプリを使って、スタッフの新作商品のコーディネート写真をどんどんアップしていきたいです。「この商品をこんな風に着るとかわいいですよ」とコーディネートの説明ができるといいですね。特に当店の「gelato pique」ブランドは部屋着専門で、ギフト用にお買い求めいただくケースが非常に多いのですが、基本的にフリーサイズになっていますので、「この服をこの身長の人に着せたらどうなりますか」というお問い合わせをよく受けます。その際、当店のスタッフが着用した写真をお見せできると、お客様にすぐにイメージしていただけます。

他にもタブレットをデジタルサイネージとして使えたらと思っています。接客でタブレットを使っていないときは店頭で展示しておいて、今週入ってきた新作のコーディネート写真などが流れるようにセットしておく、お客様にも目を留めていただきやすくなります。

【鈴木様】現在、全店舗の在庫検索をできるようにする自社アプリの開発を進めていますが、これがあるとお客様から「この商品のSサイズはありますか」という問い合わせに対して、タブレットを見ながら「自店にはありませんが、渋谷店にはあります」といったお答えができるようになります。

またレイアウトの確認作業もタブレットを使えればと考えています。今は店舗のスタッフが店舗写真をスマートフォンで撮影して、その画像をパソコンに取り込んでから本部に送るという流れですが、タブレットになれば、その煩雑な作業も随分楽になります。



導入製品

CLIDE 10 (TM105A) 140台導入
CLIDE 10 (TA10CA3) 10台導入
CLIDE 10 計150台



TEKWIND
テックウインド株式会社
〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-11 湯島ファーストビル7F

ご購入前の相談窓口

東京本社 **03-4323-8619**
大阪営業所 **06-6630-4567**
【営業時間】 10:00 ~ 12:00/13:00 ~ 18:00
(土日祝日を除く)

お問い合わせ先：取扱店 / 販売店

テックウインド

検索

<http://www.tekwind.co.jp/>

※Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel Core、Core Inside は、アメリカ合衆国および/またはその他の国における Intel Corporation の商標です。
※Google Play/Google は、Google Inc. の商標または登録商標です。※CLIDE、クライト、CLIDE ロゴはテックウインド株式会社の商標です。
このタブレットの記載内容は2015年3月1日現在のものです。製品の仕様、仕様等は予告なく変更される場合がございます。