

お客様へ最適な商品提案とお待たせしない接客を目的として

全店に接客用タブレット端末を導入

商品提案力と接客対応の品質向上、及び販売業務の効率化を強化

株式会社コジマ

株式会社コジマ（本社：栃木県宇都宮市、代表取締役社長：寺崎 悦男、店舗数：197店舗）は、お客様へ最適な商品提案とお待たせしない接客を目的として、新たにタブレット端末を活用した接客支援システムを採用し、コジマ各店販売員を対象にタブレット端末を導入、平成24年11月17日（土）より、順次稼働し、11月末までに全店での稼働が開始します。使用するタブレット端末は、NEC製で、全店合計2,500台を配備します。

●タブレット端末導入の利点

- ・接客時にお客様へタブレット端末画面をお見せし、豊富な商品情報の中から最適な商品をご提案することができる上、その場で在庫状況や配送予定日の確認が可能となるため、商品のご説明からご成約まで、お客様をお待たせすることなくスムーズな対応が可能となります。また、お客様との対話を深めることで、商品提案力と接客対応の品質向上をはかり、お客様の満足度向上を目指します。
- ・販売業務に関わる機能をタブレット端末に実装する事で、業務の効率化を実現します。更に、タブレット端末による、店舗内・全社の情報共有、テレビ会議やeラーニングなど、店舗業務の効率化を検討しています。

●接客支援システムによる情報照会の概要

商品情報 … 商品説明、カラーバリエーション、後継モデル、関連商品、メーカーHP、よく比較されている商品、など

（各種商品情報を提示し比較しながらお客様に最適な商品をお勧めすることができます。）

在庫情報 … 自店はもちろん他店在庫を全店共通でリアルタイムに把握

顧客情報 … お客様の基本情報、購入履歴、修理履歴、接客履歴など

配送情報 … 配送拠点のキャパシティ、出荷、配送などの状況

●「タブレット端末」の情報

NEC製 「LifeTouch(R) L ビジネス向けモデル」

- ・薄さ7.99mm、軽さ約540gの薄型軽量
- ・高輝度・広視野角の10.1型液晶を採用
- ・Android 4.0とデュアルコア高性能CPU搭載
- ・ビジネス用セキュリティ機能搭載

以上

《タブレット端末使用接客イメージ》

