

株式会社富士通パーソナルズリテールサービス ドコモショップ東久留米店

導入時期：2017年6月～

今回は、副店長でスマホ教室の運営を担当されている、森川さんにお話をお伺いしました。

※2018年4月18日インタビュー

【導入前】当時のスマホ教室は「力を入れて取り組んでいきたいが課題は山積み」だった。

▶ Smable 導入前のスマホ教室の実施状況はどのようなものでしたか？

森川さん：1日2回を週に3日、合計で月に24回程開催していました。当時では比較的力を入れてやっている方だったと思いますね。教室の運営は、「講師役にベテランのスタッフ」・「サポート役に主に新人スタッフ」の2名体制。参加者数だと、月の合計で30名前後だったと思います。もちろん、Smableのような動画サービスは使っておらず、人をメインに実施していました。

▶ 月に30名前後という事ですが、リピーターのお客様は多かったイメージでしょうか？

森川さん：今と比較すると少なかったと思います。どうしても人がメインになると、講師によって多少内容が変わってしまうので、「前の人より良かった」とか、逆に「あの人の方が良かった」というお声をいただく事もありました。そこは1つの課題にもなっていましたね。

▶ なるほど。どちらかというとな新規のお客様が中心で30名前後というわけですね。その他に、従来のスマホ教室運営で課題に感じていたことはありますか？

森川さん：新しいスマホ教室の内容を考えるのが大変でした。集客の為に「月に1つは新しいものをやっぺいこう」と決めていたので、毎月ネタを考えて形にしていく、というのが大変な労力でしたね。オリジナルテキストを作成し、リハーサルをして、1ヶ月かけて準備します。そして、それが結果的に集客できるものにならないと…全部無駄になってしまう。そういう苦しさがありました。

他にも、常に2名体制だったので、稼働や負担の問題から、開催回数を増やしていこうにも…という部分がありましたね。『**今後も力を入れて取り組んでいきたいが、課題は山積みだった**』というのが当時かも知れません。

【導入後】「なんで他のお店が全部 Smable にしないのかがわからない」

▶ Smable 導入後のスマホ教室の実施状況はどのように変わりましたか？

森川さん：今ではおかげ様で『全営業日』実施させていただいています。「あんしん・安全教室」と「出張スマホ教室」を行う 2 日間と、定休日の 1 日以外は毎日 3 回 Smable を使ったスマホ教室を実施しています。仮に 28 日間とすると、84 回になりますね。以前に比べると 3 倍以上になります。

▶ 3 倍以上とは素晴らしいですね！ご活用いただきありがとうございます！運営体制や、その他の部分で変わったことはありますか？

森川さん：スタッフは 2 名体制から完全に 1 名体制にすることが出来ました。主に新人スタッフに担当してもらっています。Smable は簡単なので、誰でもすぐに講師が出来るのが魅力ですね。ベテランスタッフをフロア業務に置いたままでも教室が出来るのはかなり助かります。しかも、動画の時間が決まっているので、スマホ教室もほとんどオンタイムで終了します。もちろん、終了後の質問対応が少し長引く事がありますが、以前のように、終了時間の見込みが立たない不安や、長引けば長引く程 2 名が拘束され続けるという稼働のリスクは明らかに軽減しました。もう、全然違いますね（笑）。

また、リピーターのお客様もかなり増えました。動画を使っている事で「次回も確実に同じ内容を学ぶことができる」という安心感があるのだと思います。開催回数も増えましたし、「いつでも何回でも無料で参加出来るので、同じ回にも来てくださいね」とご案内もしやすくなりました。今月の参加者は月半ばで 80 名を越えていて、おそらく 200 名前後まで届くのではないかと考えています。

▶ 200 名はすごいですね！東久留米店様ではお客様アンケートの回収にもご協力いただいておりますが、お客様の満足度もかなり高い回答になっています。動画もそうですが、講師役のスタッフの方の評価も高いのも印象的です。

森川さん：そうなんです。サポートを行っているスタッフにも高評価をいただけるのも Smable の魅力ですね。動画が均一した内容を説明してくれるので、その分スタッフはサポートに集中する事が出来ます。すると、通常のスマホ教室だとドタバタしてしまっで見逃してしまうような“気付き”があるんです。そこをサポートして差し上げる事で、お客様にとっても満足いただけているのだと思います。

▶ 実際に講師役を担当されている皆さんは Smable についてどのような評価をされていますか？

森川さん：皆とても楽だと言っていますね。「なんで他のお店が全部 Smable にしないのかがわからない」、言い方は悪いかもしれませんが「こんなに楽なものはないのに」と言うスタッフもいます。また、これから初めてスマホ教室にチャレンジする新人スタッフに一通り Smable でのやり方を説明すると、「これだけでいいんですか？」と言われる事もありますね（笑）。

【責任者の視点から】スタッフの育成にも活用出来る。導入当初の不安は杞憂だった。

▶森川様の視点から、改めて Smable の良さや魅力を挙げるとしたらどのようなものがありますか？

森川さん：先ほど挙げた「簡単で誰でも出来る」という部分にも通じますが、**新人スタッフの育成としての効果もあると考えています**。人が主体のスマホ教室だと、いきなり新人スタッフ 1 人に任せるのは不安な部分がありますが、Smable なら安心して任せることが出来ます。さらに、参加されるお客様もリピーターの方が多く、既に店舗のファンになってくれている方が多いので、スタッフに対して「優しい」んです（笑）。新人スタッフが初めて接客させていただくお客様として最適ですし、**Smable を使ったスマホ教室は満足度が高いので、新人スタッフの自信にも繋がります**。

あとは、動画の内容ですね。講師役として登場する BUN（ぶん）ちゃん先生の親近感のある人柄と、共感を呼ぶトークに参加者の方は引き込まれていると思います。**動画を観ながら、うんうんと頷いたり、笑ったりしている方が本当に多いんです**。多分我々のような世代が話すよりも、スツと入っていけるんだと思います。もちろん、動画自体の構成や中身もわかりやすく、ゆっくりなペースですし、色々な種類の教室が出来るコンテンツの量も魅力です。

▶現在、およそ 2 ヶ月に 1 本の新規コンテンツを配信させていただいていますが、その辺りのペースと いうか、配信サイクルについてはどう感じていますか？

森川さん：ちょうど良いかな、という感じですね。本当に（笑）。定期的に新しい回が実施出来るのは嬉しいですし、参加されているお客様にも「**Smable の新しい動画が出来たんですけど、観てみませんか？**」とお声掛けすると、「**じゃあ観てみようかな**」って観てくださる方が多いんです。教室の内容がどうこうというより、もう『**Smable の新しい動画**』という事が**参加する動機**になってくれているので、こちらとしてもお声掛けしやすくなりましたし、集客も楽になりました。

▶それは本当に嬉しいお言葉です！ありがとうございます。一方、Smable を導入するにあたって、何か内部リスクや追加コストなどはありましたか？

森川さん：追加コストというのは特にはないですね。逆に、2 名体制が 1 名になった事で結果的にコストは下がっています。リスクという意味では、**当初は「人が中心の教室から動画主体の教室に置き換える」という部分に若干不安が
ありましたが、実際にやり始めたら全く問題ない事がわかったので、安心しましたね**。動画でも満足感を得ていただけ
るんだという実感がわきましたし、実際動画の方がいいなと思うようになりました。

▶現在は全てのスマホ教室で Smable をご活用いただいておりますが、人が主体となって行う教室と併用 する期間もあったと思います。Smable をメインに切り替えたタイミングや理由などはありますか？

森川さん：そうですね。導入当初は対面で人が実施する回と、Smable の回で併用していましたね。メインに切り替えた理由は、**Smable の方が集客が良かったことと、今後開催回数を増やしていくのに、稼働が楽な Smable にしようという自然な流れ**ですね。

【今後】ドコモサービスのコンテンツに期待。もちろん今後も Smable を活用していきたい。

▶ Smable について、改善点や今後のご要望などはありますか？

森川さん：改善点というのはあまりないですね。機器のトラブルもないですし。あるとすれば、もうこれはどうしようもない永遠の課題だと思うのですが、**アプリのアップデートで動画の画面と実際の画面が変わってしまう時がある事ですね。**ただ、これはもうどうしても起きてしまう事なので、普段楽をさせていただいている分、そこはスタッフがフォローする役目だと思っています（笑）。実際「あ、変わったな」と気付いても「ここは最新版だと変わってしまいましたが、こうすれば大丈夫ですよ」とお声掛けすれば良いだけなので。

▶ そうですね。弊社でも定期的にアプリの更新はチェックしており、都度動画を修正配信させていただいてますが、アップデート日と教室開催日が重なったりすると、どうしてもスタッフ様の対応にお任せせざるを得ない部分があります…。今後も安心して楽にご活用いただけるよう、出来る限りスピード感を持って対応させていただきます！

その他、コンテンツに関しては何かありますか？

森川さん：コンテンツに関しては、現状でも満足していますが、やはりドコモサービス系のものとかがあると良いな、と思いますね。先程の「Smable の新しい動画が出来ましたよ！」という流れで多くの方が参加してくださると思いますので、そこでドコモサービスの活用方法や魅力をお伝えしていければ最高ですね。あとは、年賀状とか、そういった季節もののコンテンツがあっても面白そうですね。今後も新しいコンテンツに期待しています。

ドコモサービス系は確かに多くの店舗様からもご要望いただいています。将来的には配信出来るようにしたいと考えていますので、もうしばらくお待ちください。季節ものも面白そうですね！

▶ 最後に、今後のスマホ教室の運営についてお聞かせください。

森川さん：おかげ様で今は Smable で全営業日スマホ教室の開催を実現する事が出来ています。今後も育成も含めて新人スタッフでの開催を実施していくつもりです。もちろん、全部 Smable を利用していきます。参加者の方も増えてきているので、月 200 名を超える記録で、全国上位の店舗を抜いてみたいですね。