

【With コロナ】の新時代における リアル店舗の“新しい価値”とは？

－ 感染予防対策下でも「また来たい！」と思われるお店作りのポイントを徹底解説！！ －

株式会社クリエイティブアルファ(所在地:東京都港区・代表取締役:田代 章)は、店舗の課題を解決するオーダーメイドの体感型研修を提供しています。このたび With コロナ時代におけるリアル店舗の価値を高め、新時代の接客スタイルを確立するために、新たな視点を持つ覆面調査サービス『ショップ安心CXリサーチ』をリリースいたします。プロの視点で、CX の観点からショップスタッフの意識や行動を店舗の「能力値」として数値化し、お客様に「また来たい！」と思わせる体験価値の提供を実現します。



■ コロナ禍から With コロナへ。新しいリアル店舗の価値とは？

コロナ禍においては、第一優先事項であったお客様やスタッフの安全確保。どの店舗でも、業種・業態によりアプローチは異なれども、ソーシャルディスタンス、消毒強化、清掃などの感染予防対策に取り組んできました。しかしながら社会活動や経済活動が再開された今、私たちは新型コロナウイルス(COVID-19)と共存・共生していく必要があり、「安全」を守りつつもリアル店舗ならではの店舗環境と体験価値の提供が求められています。

■ リアルな体験から得られる「刺激」や「パーソナライズされた提案」が 実店舗の価値を高める！

オンラインショップにはないリアル店舗の価値とは何でしょう？リアル店舗は顧客との関係を構築し、潜在需要を掘り起こす場。五感を刺激するリアル体験や、パーソナライズされた提案から得られる満足感などの付加価値がお客様の満足度に大きく作用します。購買意識の調査(マンハッタン・アソシエイツ株式会社2016年)の結果でも、実店舗を利用する理由として、「すぐに商品が手に入る」に加え、「新しい経験や発見がある」・「刺激を受けられる」が上位に挙げられています。また、この調査の中で、買い物の際に重要な要素として「価格」・「商品が早く手に入ること」以外に日本のミレニアル世代で際立ったのが、「自分の好みに合った提案を受けられること(商品紹介など)」(28.0%)でした。

■ With コロナ向け店舗調査プログラム「ショップ安心 CXリサーチ」!

クリエイティブアルファでは、With コロナ時代の感染予防対策下におけるリアル店舗の価値を高め、新時代の接客スタイルを確立するために、「ショップ安心 CXリサーチ」という新たな視点をもった覆面調査サービスを提供開始します。この調査は店舗の「印象値」を測るのではなく、専門家の視点でスタッフの意識や行動を分析・数値化。CXの観点から店舗の「能力値」として現在の店舗クオリティがどのレベルなのかを明らかにし、指導ポイントを可視化します。調査後には店長面談・現地指導を行い、指導ポイントを明示し店舗の総合力を強化。指導ポイントを伸ばすことにより、「また来たい!」と思えるCX(顧客体験価値)の提供の実現を目指しています。

《ショップ安心 CXリサーチの6つのポイント》

1. 現役の小売専門調査員による調査
2. With コロナ時代におけるお客様の「安心&体験価値」を可視化
3. スタッフの意識や行動がもたらす、接客・店舗クオリティ状況を分析
4. お店の「印象値」ではなく「能力値」を可視化
5. 調査後の個別面談による、パーソナルなご指導
6. 3密ガイドラインを遵守した、調査運営



■ オーダーメイドの体感型研修でショップスタッフを笑顔にし、お客様にさらなる感動を!

クリエイティブアルファでは、店舗の課題を解決する体感型研修をオーダーメイドで提供しています。小売・飲食・サービス業の企業やショッピングモールのテナントを対象に、クライアントの課題・要望をヒアリングし、カスタマイズした研修の提案が特徴です。研修を通じてショップスタッフが笑顔でやりがいを持ち、お客様に更なる感動を提供できるようにサポートすることが使命です。

《研修・サービス 一覧》

- ・With コロナ向け店舗調査プログラム
- ・With コロナ向け教育研修プログラム
- ・接客研修
- ・VMD 研修
- ・インバウンド接客研修
- ・店長力強化研修
- ・店舗指導力強化研修
- ・店舗アドバイス相談会
- ・店舗調査
- ・NPS 調査・eNPS 調査
- ・ロイヤルティ マネージメント研修
- ・接客ロープレコンテスト

■ 会社概要

商号 株式会社クリエイティブアルファ
設立 1994年6月
資本金 1億円
代表者 田代 章
所在地 東京都港区浜松町 1-2-14 ユーデン浜松町ビル 5階
TEL 03-6402-7573 / FAX 03-6402-7575
HP <http://www.cafc.jp/>

■ 本件に関するお問合せ先

株式会社クリエイティブアルファ 広報室 松葉谷 維子
TEL:03-6402-3881 / FAX:03-6402-7574
E-MAIL:kouhou@ca-group.jp
URL:<https://www.c-alpha.com/>