

**5カ国語に対応！フロア案内×プロモーション発信で訪日観光客をナビゲート
銀座三越に Will Smart が提供する「百貨店向けデジタルサイネージシステム」導入開始**
- 接客業務の効率化に加え、効果的な販促支援を実現 -

株式会社 Will Smart（ウィルスマート 本社：東京都中央区、代表取締役社長：石井康弘 以下、Will Smart）が提供する「百貨店向けデジタルサイネージシステム」「Will-Sign」は、株式会社三越伊勢丹ホールディングスが運営する銀座三越（以下、銀座三越）地下1階化粧品フロアの店舗案内として採用され、9月30日より運用が開始されましたのでお知らせいたします。

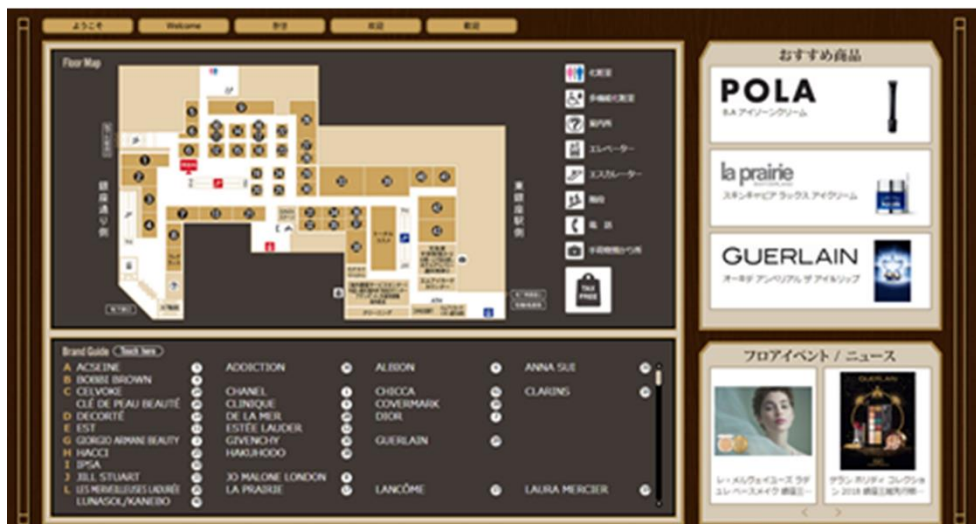


◆増加する訪日観光客にスマートなナビゲートを実現！多言語対応「百貨店向けデジタルサイネージ」とは

Will Smart が提供する「デジタルサイネージシステム」は、クラウド型デジタルサイネージシステム「Will-Sign」をベースとし、様々な業種・目的に対応したレイアウト、コンテンツ表示、また直感的な

操作性、シンプルな運用管理を特徴としております。今回、銀座三越に導入された「百貨店向けデジタルサイネージシステム」は、店舗ナビゲーションと旬の情報を効果的に発信するプロモーション機能を兼ね備え、5カ国語(※)に対応することで、増加する外国人観光客へのスマートなナビゲーションを実現します。今回の導入により、販売員が店舗案内に費やす時間が削減されることで、本来業務である接客業に集中でき、更なる接客品質と生産性の向上が期待されます。

※. 対応言語は、日本語、英語、韓国、繁体字、簡体字



▲サイネージ画面



▲スマートフォン道案内

◆銀座三越が Will Smart 「デジタルサイネージシステム」導入から効果までを聞く



株式会社三越伊勢丹 化粧品 MD 統括部化粧品営業部
銀座化粧品バイヤー 入月 雅子様

課題

銀座三越は、1階に配置されることの多い化粧品フロアを、銀座駅が直結する地下1階に配置していることが大きな特徴です。開店時には多くのお客様が来店し、お迎えする従業員やフロアコンシェルジュへの店舗案内が殺到します。また、訪日外国人のお客様からも、各ブランド販売員に対する店舗案内等の質問が増加し、顧客満足度を維持したサービスが追い付かない、本来業務である接客や商品案内のための十分な対応ができない、といった課題を抱えていました。さらに10月の国慶日には、例年以上の中国人観光客の来店が予想され、いち早い改善を求められておりました。

導入ポイント

今回の選定に欠かせない3つのキーワードは「スピード感」「実績」「提案力」です。今年4月から検討を開始し、9月末までの導入完了を実現するためには、かなりのスピード感を持った対応が不可欠でした。事業者の大半が短納期は難しいとおっしゃる中、Will Smart は、豊富な類似導入事例を元に9月末までの導入が可能であることを具体的に示すと共に、実利用に即した効果的なコンテンツ提案の数々が、Will Smart の採用に至る大きなポイントとなりました。

導入効果

導入したサイネージは、入店されたお客様の導線を意識し、地下入口正面に設置しました。入口付近に設置することで、行き先の分からないお客様の不安要素をいち早く解決し、効率よくお買い物を楽しんでいただけます。主な導入機能は2つ、1つ目にナビゲーションシステムです。ダイナミックなタッチパネルは、5か国語に対応し、誰でも直感的に操作できるインタフェースデザインにより、お客様自身が目当てとする商品や店舗名を検索すると、店舗やブランドまでのフロアルート、フロアマップなどをスムーズに表示することが可能です。2つ目のプロモーションシステムは、おすすめ商品情報や、期間限定アイテムの紹介、イベント情報など、戦略的なプロモーションが可能となりました。導入からまだ間もないですが、導入前の対応数に比べ約2倍強のお客様がデジタルサイネージシステムを操作しており、お客様自身で目的の場所へと移動されています。今回の導入によって、お客様のさらなる利便性向上を期待しています。

今後も Will Smart は、「Smart Communication Service Company」の名のもと、IoTテクノロジーを活用し、街や人々の生活利便性向上を実現してまいります。

■会社概要

会社名 : 株式会社 Will Smart (<http://willsmart.co.jp/>)

本 社 : 東京都中央区日本橋 1-3-9 ユニゾ堀留町一丁目ビル 7F

代表者 : 代表取締役社長 石井 康弘

設 立 : 2012年12月12日

■本件に対するお問い合わせ先

株式会社 Will Smart 営業部

TEL : 03-3527-2100

e-mail : info@willsmart.co.jp