

全店舗で展開する iPad・POS連動システムの 通信環境を無線LANで実現。

■はるやま商事株式会社様 導入事例

「お客様第一主義」を経営基本方針として、「紳士服はるやま」をはじめ「紳士服 マスカット」「P.S.FA」「フォーエル」など複数のショップブランドを全国に展開する紳士服専門店チェーンです。その全店舗にiPadとPOSを連動させた新しいシステムを導入するにあたり、通信環境のためにバッファローの無線LANをご導入いただきました。(取材協力:リコージャパン株式会社様)

(中央)はるやま商事株式会社 物流システム部 保守サービス課 課長 藤田 宏伸氏、(左)リコージャパン株式会社 岡山営業部 ソリューション営業グループ チーフ 依藤 知実氏、(右)MA営業グループ アシスタントマネージャー 若林 秀治氏



目的・課題	環境整備	業務効率向上	商品サービス向上	業種	流通 / 販売	導入製品	無線LAN
-------	------	--------	----------	----	---------	------	-------

●導入製品	 <p>エアステーション プロ 11a/g/b 同時使用対応 無線LANアクセスポイント インテリジェントモデル WAPM-HP-AM54G54・・・365台</p>	 <p>ハイパワー PoEインジェクター 1CHモデル BIJ-POE-1P/HG・・・365台</p>
-------	--	---

■概要

御社の概要を教えてください

「お客さま第一主義」を基本経営方針とし、お客様に最高の満足感を持っていただくために高品質で高機能な商品の企画・開発・販売に努め、創業以来の経営理念である「より良いものをより安く」を実践している紳士服を中心とした専門店チェーンです。出店は北海道から沖縄まで日本全国に及び、店舗数は400店近くにまで達しています。



はるやま商事様は日本全国に約400店舗を展開されています (写真は P.S.FA 倉敷アリオ店)

ショップブランドも多彩ですね

ライフスタイル・価値観・嗜好の多様化に対応した、常に新しい提案空間の創造に努めるのが当社のモットーです。「紳士服のはるやま」をはじめとして「P. S. FA」「マスカット」「MILLION CARATS」「BLUE LABEL」「MORI ONE」「フォーエル」など、マルチな業態展開により、地域のニーズに的確に対応した店づくりを進めています。



メンズ、レディースを含め多彩なブランドのショップを展開されています

その全店舗にiPadを導入されました

競合店との競争が激化する中、「お客様第一主義」にもとづく事業展開を図っていくためにもお客様サービスの向上は不可欠ですが、その一環としてスマート デバイスを投入することを考えたのです。よりよいサービスをお客様に提供していく上で、スマートデバイスが販売現場に新しい可能性をもたらすのではないかと期待を込めてのことでした。iPadを選んだのは操作性の良さと動きの滑らかさ、デザイン性からです。

■目標・課題

iPadに何を期待されたのですか

当社の基本は販売員による接客です。ご来店いただいたお客様とコミュニケーションをとりながら、お客様にふさわしい商品を提案していくことが基本スタイル になっています。その際にたとえば、そのお客様がこれまでどんなものをご購入になったのが瞬時にわかれば、よりよい提案ができるし、コーディネート の提案もしやすくなります。そのための支援ツールとして機能させたいと考えました。



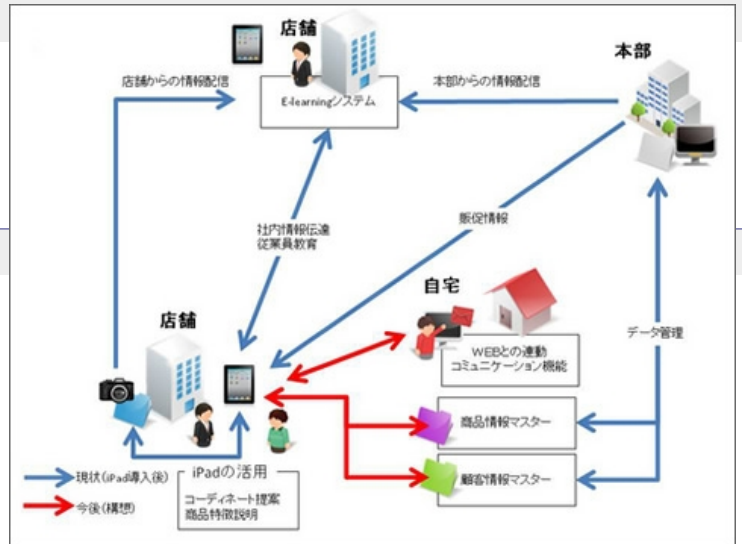
販売支援ツールとして導入された "iPad"

POSと連動させたのはどうしてですか

レジのお客様に待っていただく時間をなくしたかったからです。セールなどでたくさんのお客様が来店された場合、レジの前が行列になることも少なくありません。iPadとPOSを連動させ、お客様にレジの前に来ていただくことなくスムーズにすれば、お客様満足度の向上につながります。販売員もこれまでのように伝票に手書きしたり、それを打ち込んだりする作業から解放され、その分、接客時間を増やすことができます。

通信環境はどのようにされたのですか

今回は全国にあるすべての店舗でいっせいに導入することにしていました。となると、ケーブルを引いて有線LANで通信するというのは現実的に不可能です。しかも、店のどこにいてもiPadが使えるようだと販売支援ツールとしての意味がないわけですから、無線LANを設置するしかありません。それで、システム支援をしていただいているリコージャパンさんに無線LANの機種選定を含めた提案をお願いしたのです。



“iPad”導入で顧客サービスの向上、社内コミュニケーションの活性化、情報活用の促進が進んでおられます

■解決策

バッファローを選んでいただいた理由は何ですか

他社製のものも検討したのですが、コストパフォーマンスの良さ、電波範囲の広さ、高い信頼性、実績の多さ、そしてブランド力などを総合的に判断して決めました。業務用として3年保証が付いていることも理由の一つになりました。私自身、自宅でバッファローさんの無線を使っていましたし、本社ビルにも設置されていたから、信頼性の高さはわかっていました。

びっくりするような迅速な設置だったとか

導入が決まるとトップから1ヶ月で設置を完了しろという指示が出まして、リコージャパンさんのグループ会社の協力も得て、iPad1010台、無線LANアクセスポイント365台を全店舗に設置しました。一部の店舗ではアクセスポイントの天井据付が間に合わず、床やテーブルの上に置いた状態にならざるをえませんでした。2011年2月、予定通り1ヶ月で設置を完了させ、本格稼働させました。

8月からはPOSとの連動も始まりました

iPad単体でお客様の着なし提案に利用していましたが、8月にPOSとの連動システムが稼働し、iPad上で購入した商品、点数、値段などが確認できるようになり、お客様を待たせる時間が短縮されました。会員カードの申し込みもタッチペンでiPadに書き込んでもらえば自動登録できるようになり、ミスや勘違いがなくなりました。

■効果

実際にお使いいただいていたいかがですか

ほとんど問題なく使っています。稼働後しばらくして通信できなくなった店があったのですが、これは駐車場に建てたテントの中で使おうとした所ネットワーク情報の割り当てがうまくいかなかったことが原因でした。バッファローさんに中のプログラムの変更をお願いしたら、2週間ほどで対応していただき、その速さに驚いたこともあります。

現在はどうのような使い方をされていますか

POSとの連動による業務効率向上のほか、会社からの情報を知らせる伝達ツール、教育用の接客マニュアルの電子媒体としても使っています。ゲームも入れていますから来店したお客様にお渡しして、待つ時間を楽しんでいただくこともできます。意外だったのはGoogleマップの利用が多いことです。よく道を訊かれるので重宝しているとの声を聞きますし、東日本大震災では関東の店から家までの帰り道を聞かれることも多かったそうです。

これからの目標・課題をお聞かせください

まだ導入して間もないですから、これから販売員がどう使いこなしていくかが課題でしょう。システムに蓄積していくお客様情報をどう厚くしていくかにも取り組んでいきます。厚くなれば提供できるサービスはもっと広がるでしょうし、当社の商品開発にもプラスに働くでしょう。担当する販売員が変わってもiPadに蓄積されたお客様情報にアクセスすることで、従来と変わらないサービスを提供することも期待しています。



無線LANアクセスポイント WAPM-HP-AM54G54

全国の各店舗にバッファローの無線LANアクセスポイントを設置、総設置台数は365台になりました



各店舗に設置された無線LANで自由な場所で使えるiPadは店舗スタッフの間でも好評です



お客様にも好評なiPad。使い方のバリエーションも増えてますます便利になっています

(編集後記)これだけ大量のiPadを販売現場に投入するのは日本で初めての試みでしょう。iPadがどんな可能性をもたらすのか。紳士服業界だけでなく、すべての流通・小売業界が注目するこの挑戦的なプロジェクトに、無線LANを通じて貢献することができました。無線LANにとっても新たな可能性を示す事例となりました。

はるやま商事株式会社

日本を代表する紳士服専門店チェーン。体温温度を3°C涼しく感じさせる「銀メッキスーツ」をはじめ、重さ500gを切る「超軽量スーツ」や「マイナスイオンスーツ」、「ウォッシュブルスーツ」といった画期的な商品を次々と発表する会社としても知られます。なかでも「脚長スーツ」は2004年、日経優秀製品 サービス賞、優秀賞を受賞しました。所在地: 〒700-0822 岡山県岡山市北区表町1丁目2番3号 電話: 024-562-4200(代表) URL: <http://www.haruyama.co.jp/>