

【WEBを活用し、スキマ時間でショップスタッフの接客力を磨く】
ショップスタッフ応援ポータルサイト「SUTEKI LABO(ステキラボ)スタート！」
9月1日 全国 PARCO でサービス開始

株式会社パルコ（以下、パルコ）は、中期経営計画（2014年度～2016年度）にて「独自の先行的ICT活用」を進めており、店舗を基盤としたWeb活用による新しい商業施設の楽しさを創造するとともに、ICT(情報通信技術)を活用した事業革新を推進し、お客様だけではなく、PARCOで働くショップスタッフの方への業務サポートの一環としても活用しております。

今秋より、ショップで働くスタッフの接客力向上をサポートするためのショップスタッフ応援ポータルサイト「SUTEKI LABO(ステキラボ)」を開設しました。

これまで集合研修に参加しなければ学ぶことができなかった情報や、お手本にしたいスタッフの接客シーンをサイト内で閲覧することができ、全国のPARCOのスタッフはスキマ時間を活用して、販売力を磨くことができるようになります。

お客様と「店頭」でコミュニケーションする「店頭接客」に加え、来店前から「ブログ」でコミュニケーションする「Web接客」のオムニチャネル接客ができるショップスタッフ育成を目指します。

PARCOで働くショップスタッフの接客力向上に向けたノウハウをポータルサイトに蓄積・共有することで、ショップのファンを拡大するお手伝いとショップスタッフの接客力向上や課題解決に貢献してまいります。



サービス名	: ショップスタッフ応援ポータルサイト「SUTEKI LABO(ステキラボ)」
対象店舗	: PARCO 全店(19店舗)
対象者	: PARCOで働くショップスタッフの皆さま ※期間限定催事ショップを除く
開始日	: 2015年9月1日～
サービスデバイス	: パソコン、スマートフォン、タブレット
内容	: サービスや接客に関する知識やノウハウ紹介 チームで輝く!接客ロールプレイングコンテスト入賞ショップの接客動画紹介 試してみたいくなる、Goodポイント解説入り接客動画集
目的	: 全国のPARCOで働くショップスタッフの皆様と有益な情報、効果があった事例を共有することでショップでの接客力向上、ファン拡大につなげて頂く。 スマートフォンを利用し、スキマ時間でも学べるので、忙しいスタッフにもいつでもどこでも活用頂きたい。

お問い合わせ:株式会社パルコ Tel.03-3477-5710 広報/IR室 大河内(おおこうち) oko-sato@parco.jp

Tel.03-3477-5738 WEB/マーケティング部 伊藤(いとう) ito-ken@parco.jp

甲斐(かい) kai-hiro@parco.jp

■SUTEKI LABO サービスのポイント

- ①パソコン、スマートフォンなどを使い、スキマ時間で接客術を学べるショートプログラム構成
- ②お手本にしたい「接客」動画をアイテム別で学べる
- ③店頭接客からWEB接客まで、お客様へアプローチする最新の好事例の紹介が満載
- ④接客講習会に参加した方は「復習」を、参加できなかった方はサイトを通じて学ぶことができる

■SUTEKI LABO コンテンツ紹介

- 1) お客様に24時間PARCOを楽しんでいただくための「オムニチャネル接客」に向けた内容を充実



PARCOは店舗を基盤とした独自の先行的ICT活用を積極的に行い、Webを通じてお客様に24時間PARCOを楽しんでいただける環境づくりに取り組んでいます。

情報を配信する強力なインフルエンサーとしてショップスタッフの方々のWebを通じた接客力を強化することで、お客様の来店前から来店、お買い上げまでを提案できる「オムニチャネル接客」のスキルの向上を進めています。

サイト内では、オムニチャネル接客の重要性について解説しており、店頭接客とWeb接客と2つのカテゴリー別に参考事例を紹介しています。

- 2) PARCO ロールプレイングコンテスト入賞ショップ接客動画紹介

本年度PARCO各店舗で開催されたロールプレイングコンテストに参加した入賞ショップの販売員の方のロールプレイングコンテストの動画を紹介いたします。



メンズ編、レディス編、身の回り雑貨編、飲食・サービス編に分類し、それぞれの接客のGOOD POINTの解説を入れて紹介しています。

- 3) お客様に喜んでいただけるサービスツールをイラストやアニメーションでわかりやすく紹介



スキマ時間を活用して勉強しやすいように、イラストや短いアニメーションで解説を加えています。それぞれのアニメーションや各項目に関しても2~3分程度で学べるようまとめています。