



「ABookBiz」を活用しブランドの想いを伝える接客を実現

お客様：株式会社ユーメックス（クリスチャンパワー国内総代理店）

利用製品・サービス：ABookBiz

クリスチャンパワーとの出会い

ユーメックス社は22年の輸入宝石販売の歴史を持ち、19年前に結婚指輪のドイツトップブランドであるクリスチャンパワーと出会い、国内総代理店として、銀座本店を含め3つの直営店を展開している。また、全国の有名宝飾店の35社39店舗を特約店として契約し、クリスチャンパワーの結婚指輪を日本全国で販売している。クリスチャンパワーは“伴侶を象徴する価値のある結婚指輪”を作っているという他に類を見ないプライドを持ち、これまでドイツでトップブランドの地位を築いてきた。

ABookBizを選んだ理由

結婚指輪はファッションリングとは異なり、長い間大切に身につけ続けるものである。毎日薬指につけるための耐久性と、つけごごち、そして、飽きのこないシンプルなデザインが求められる。そのため、クリスチャンパワーは素材から製造まで徹底的にこだわっている。企画担当、早川氏は、このこだわりを販売員全員に語ってほしいと、紙の資料では表現しきれないリッチな情報が提供できる「ABookBiz」を選んだ。

販売員の接客スキルが向上

「ヨーロッパのサッカー選手がゴールを決めた後に指輪にキスをする場面をよく目にすると思いますが、あれは離れている奥さんにキスを送っているのです。ヨーロッパでは、結婚指輪がお互いの分身でありお守りという認識がありますが、日本では結婚指輪は結婚式の指輪交換のセレモニー用という認識が強く、なかにはレンタルはないですか？というお客様までいます」

早川氏は、古代ローマからの結婚指輪の歴史を伝えるコンテンツを「ABookBiz」で作成している。このコンテンツを、単なる指輪の販売ではなく、カップルの一生の幸せをお手伝いする形へ、販売員の接客スキル向上に役立っている。



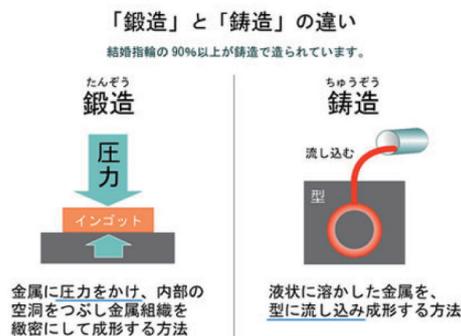
「ABookBiz」を導入した早川氏

製造方法のこだわりを動くコンテンツでアピール

早川氏は指輪の製造方法を動画や画像を使って解説する動くコンテンツも作成している。この動くコンテンツを見ることで、国内で大量に製造販売されている“鑄造”とは違い熟練した職人が金属を圧縮加工しながら、鍛えて作る“鍛造”という製造工程の良さが誰でも簡単に理解することができる。こだわりの鍛造工程により丈夫で着け心地が良くなるということも、「ABookBiz」を使って全販売員がお客様に対してきちんと伝えられるようになった。



製造工程をビデオで紹介



製造工程の説明用コンテンツ

接客に欠かせない「ABookBiz」

早川氏は、販売員にとって勉強になるだけでなく、非常に便利なもの「ABookBiz」を活用し作成している。指輪の色や素材の選び方で数百通りになる組合せと価格を、すぐに確認できるコンテンツで、販売員には非常に好評だ。その他にも、直営店の販売員は、店舗に在庫がない商品の説明やローンの組み方などにも活用している。「今後は全国の特約店に、このABookBizによるコンテンツ共有を広げていきたい」と早川氏は考えている。クリスチャンバウアー以外の商品も多く扱う、他社の販売員にこそ、「ABookBiz」の表現豊かなコンテンツを利用した教育や、組合せパターン紹介による接客の効率化が必要だという。

単なる結婚指輪を買いに来たというカップルに結婚の意義、結婚指輪の意味を説いたこともあるという早川氏。ITテクノロジーを活用し全国の販売員に想いやブランドコンセプトを伝える挑戦はまだ続く。



カスタムリングの説明用コンテンツ

2016年7月19日現在