



# ブランドショップの店内にマッチするデザイン。 異なる階のコミュニケーションも可能とし ホスピタリティが向上。

小さなボディでクリアな通信、特定小電力トランシーバーCL1K



## 商品もサービスもワンランク上を目指す

### ケイト・スペード ニューヨーク 銀座

東京、銀座。ファッションや食の中心地で、モトローラ・ソリューションズの特定小電力トランシーバー「CL1K」を活用し、お客様サービスを改善した店舗があります。ハンドバックやアパレル、アクセサリなどのファッションブランドとして名高いケイト・スペード ニューヨークの銀座店です。店舗のコンセプトについて、ディストリクトマネージャーの山口哲功さんは「アジアで唯一の取り扱いとなる、贅沢な素材と丁寧な装飾で特別に仕立てられた最上級のアパレルライン『マディソンアベニューコレクション』を中心に、ケイト・スペードでもワンランク上の商品やサービスの提供を目指しています」と紹介します。

銀座店がオープンしたのは2014年4月のこと。1階から3階までをファッションフロアとして使った店舗は国内最大規模。スタッフ約20名、その多くが他店舗で経験を積んだ優秀なスタッフで構成されていることから、この店舗への意気込みが伺えます。「当店は、ケイト・スペード ニューヨークの日本におけるフラッグシップ（旗艦店）です。商品ラインナップはもちろん、提供するサービスも他店舗より優れていることが求められています」と山口さんは力を込めます。

## フロア間でスムーズに意思疎通、

### お客様をお待たせしないために

国内の旗艦店として最高の商品、そしてサービスを提供するために、銀座店でこだわったことが2つあります。1つは丁寧な対応。おもてなし研修を実施するなど社員教育に力を入れることで、その質を高めてきました。「さらに混雑時は、スタッフが他フロアにヘルプに入ってお客様を対応することも重要です」と接客スタッフの南谷香里さんは話します。

もう1つはスピードです。「いかにしてお客様をお待たせしないか、ということを徹底的に追求しました。特にご注文いただいてから商品をご提供するまでの時間の短縮化が、サービスの向上につながると考えていました」と山口さん。「銀座店ではストックルームが5階に設置されています。そのため、1階、2階、3階の各ファッションフロアでオーダーを受けた後、お客様をお待たせすることなくスピーディーに商品をお届けするには、接客スタッフがその場から5階のスタッフに連絡できる体制が不可欠です」。

丁寧な対応、そしてスピード。この2つの課題をクリアする目的で、銀座店ではオープン前からトランシーバーを導入することが決定。山口さんらはオープンにあわせ、インターネットでトランシーバーを購入しました。「その時はトランシーバーはどこのメーカーもそれ



株式会社ケイト・スペードジャパン  
ストア部 ディストリクトマネージャー  
山口 哲功さん



ケイト・スペード ニューヨーク  
銀座店スタッフ  
南谷 香里さん

ほど変わらないだろうと判断し、コストバリューを重視して決めました。しかしその後、実際に運用するという問題が出てきたのです」

### トランシーバーのマイナスイメージを払拭する

#### CL1Kとの出会い

「最も困ったのは、電波状態の悪さですね。ぶつぶつ途切れてしまうので、相手に伝えたいことが伝わらない。ヘルプの要請などは、仕方がないので階段を使ってフロアを往復していました。これではせっかく購入したトランシーバーの意味がないですよ」と嘆く山口さん。一方、南谷さんは「大きくて重たいことも問題でした。端末をホルダーに入れて腰に装着していたんですが、服のシルエットが崩れてしまうんです。もちろん私たちスタッフは自社ブランドの服を着て接客をしていますから、そのような着こなしをお客様に見せることは絶対に避けなければなりません。その上トランシーバー自体のデザインもスタイリッシュとは言えなかったし…。機能もボディも合格点に届かず、最初に導入したトランシーバーは自然と使われなくなってしまったそうです。



ベルトクリップを着用しても目立たないコンパクトサイズ。

しかし、トランシーバー無しでは目指すべきサービスは実現できません。そこでシステム担当スタッフを中心に、機種を再度検討することになりました。その時のメンバーの一人は、当時をこのように振り返ります。「実は以前に勤めていた会社で、モトローラさんの特定小電力トランシーバーMS50を使っていたことがあったんです。コンパクトで可愛いデザインだし、電波干渉も少ないという印象だったので、代替品として真っ先に試してみよう。秋葉原に行って実機で確認したときも、他社製品よりも優れていると感じました。そこで改めてモトローラさんへコンタクトすると『MS50からさらに進化した新機種、CL1Kが発売される』ということを知ったのです。営業スタッフの方をお願いして早速デモ機を確認。

一目見てこれだなと思いましたね。小さい、そしてフォルムも斬新。CL1Kなら現在の店舗の雰囲気にもマッチする、いや、このトランシーバーによって店舗の雰囲気が一層引き立つとかもしれない、そう思ったのです」。

### 一流ファッションブランドらしく

#### デザインもスマートに

こうして2014年秋、ケイト・スペード ニューヨーク 銀座店でのCL1Kの運用がスタートしました。「一番の成果は、何と言ってもお客様への商品提供のスピードが格段に上がったことです。音声もとってもクリアなので、1階と5階のスタッフ同士でスムーズにコミュニケーションがとれるようになったことが本当に大きいですね」と満足そうに語る山口さん。また、「銀座という立地上、隣接するビルに設置されている無線システムとの混信はどうしても起きてしまうと半分諦めていました。それをモトローラさんへ相談したところ、4階にデジタルコードスケルチ機能付き中継機を設置していただくことに。これまで以上に安定した通信が可能になりました」。さらにお客様をおもてなしする南谷さんは「とても軽くて小さいので、装着していても服のシルエットがまったく崩れません。ワンピースを着ているときは、ネックストラップに付けて服の中に入れていますが、気になりませんね」。サイズや重量、デザイン面でも満足いただけたようです。「今後大型店舗がオープンする際には、銀座店のノウハウがいきてくると思います」と他店舗への展開についても山口さんは検討されているようです。

堅牢であり、確実につながる。従来の業務用トランシーバーに求められてきた機能、性能に加えて「デザイン性」を重視したCL1K。これからも銀座店のスタッフのおもてなしを、支え続けていきます。



ネックストラップを使用し、トランシーバーに直接話しかけるスタイルでも洗練された印象を与えます。



GOOD DESIGN AWARD 2014  
BEST 100



ケイト・スペード ニューヨーク  
銀座店  
〒104-0061  
東京都中央区銀座5-5-19

  
kate spade  
NEW YORK

 **MOTOROLA SOLUTIONS**

モトローラ・ソリューションズ株式会社

〒106-0032 東京都港区六本木一丁目8番7号 アーク八木ビルズ

代表電話 03-6365-7000

<http://www.motorolasolutions.com/JP>



※ モトローラ、MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONSおよびモトローラのロゴマークはMotorola Trademark Holdings, LLC.の登録商標であり、そのライセンスに基づき使用しています。文中に記載されている他の製品名やサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

©Motorola Solutions Inc. 2015. All rights reserved.