

スマートウィル、コグニティが新サービスをリリース

アパレル販売員の接客スキル向上！

AI による接客トーク解析・診断サービス「AI スマートトーク」

CRM¹戦略を基軸としたコンサルティング事業を行う株式会社スマートウィル（本社：東京都港区、代表取締役社長：坂本 雅志 以下スマートウィル）は、認知バイアスを取り除くためのソフトウェアを開発するコグニティ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：河野 理愛 以下コグニティ）と、業務提携を実施し、この度、アパレル販売スタッフの接客スキル向上を支援する新ソリューション「AI スマートトーク」をリリースいたしました。



【開発背景】

近年、ECに市場を奪われながらも、依然として実際の販売現場である店舗における対面での接客・接遇における顧客体験の向上は、企業にとって重要なテーマとなっております。

特にアパレル業界では、一度の来店・購買体験がその後の EC も含めたりピーク化を大きく左右するため、店舗において多くの固定客をつかんでいる販売員（ハイパフォーマースタッフ）の接客スキルを形式知化し、そのベストプラクティスを全スタッフの販売活動に落とし込んでいきたいというニーズが高まっています。

そのような背景の中、この度、数多のアパレルブランド企業を取引先に持つスマートウィルが保有する CRM コンサルティングや研修ノウハウと、コグニティが保有する AI による文脈解析技術を結集し、ハイパフォーマーのトークを定量化し、他スタッフがそのトークロジックに倣うことで全体の接客品質を向上させるソリューションを提供することとなりました。

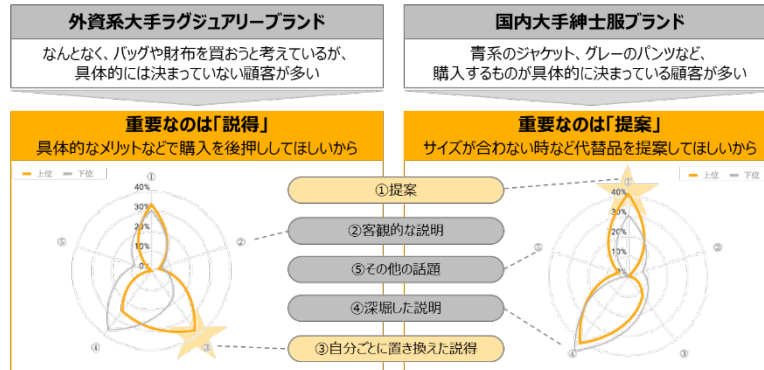
本ソリューションの開発にあたり、先行して外資系大手ラグジュアリーブランド、及び国内大手紳士服ブランドにおける実証実験では、高い精度の分析結果を得ており、各々のブランドで、異なるハイパフォーマーの接客スキルに見える化に成功しております。

¹ CRM: Customer Relationship Management（顧客関係性マネジメント）

参考：アパレルブランド比較（商材によって変わるトークモデル）

■ 一つはバッグをメインとする外資系大手ラグジュアリーブランド、もう一つは国内大手紳士服ブランドでの結果です。

■ アパレルブランドでも、その上位モデルは、異なっていることがわかります。



貴社には貴社独自の上位モデルが存在するはずです。
汎用的な接客トークスキル向上研修だけでは効果は期待できません。

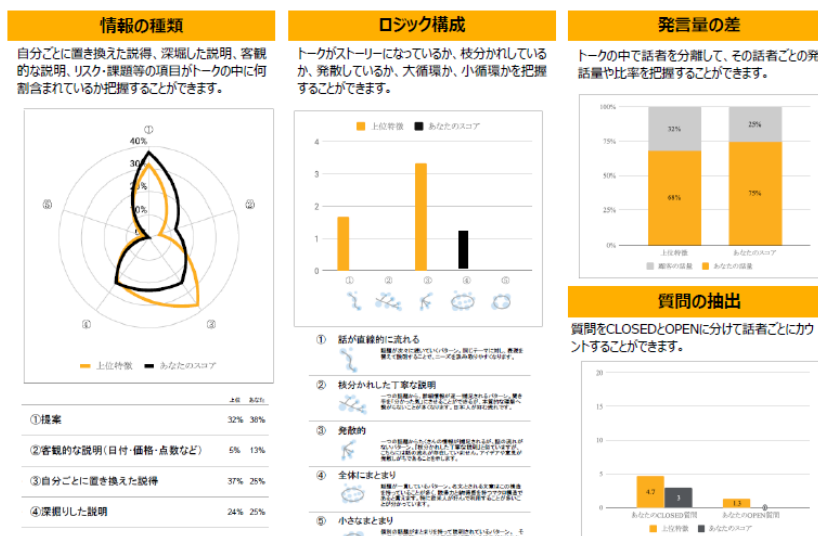
【サービス概要と提供スキーム】

AI スマートトークは、販売スタッフの接客スキル向上を支援するトーク診断サービスです。スタッフ一人ひとりのトークを記録し、定量的に可視化することで、ハイパーフォーマーとの比較で改善点を理解し、改善アドバイスに従った実践ができるように、3つのステップでサービスを提供します。

ステップ 1「ハイパーフォーマーモデル構築パッケージ」は、複数の販売スタッフの接客販売時のトークを専用のスマートフォンアプリもしくはボイスレコーダーに録音し、ハイパーフォーマーとローパーフォーマーのトークの差を見える化し、貴社の販売スタッフが目指すべきモデルとなるトーク標準を作成します。

⇒貴社の売れるノウハウ・暗黙知のモデル化！

（例）トークの定量化



ステップ 2「個別解析レポートサービス」は、目指すべきモデルとなるトーク標準を 100 点とした場合の、販売スタッフ一人ひとりの個別トークを AI により自動採点するとともに、ハイパーフォーマーモデルとの差異を改善ポイントとして示すレポートを提供します。

⇒一人ひとりのトークスキルに見える化！

ステップ 3「継続ログサービス（販売予定）」は、自己の成長を実感できるように、個人別の個別解析レポートの採点結果を蓄積、推移を確認できるサービスです。

⇒売れる販売トークの実現支援！

一過性の研修プログラムとして提供するだけでなく、自己学習メニューとして長期的に取り組めるよう、教育制度、人事評価、福利厚生に組み込むことなどが考えられます。

属人的な指導プレを防ぐとともに、AI が自動採点した改善活動レポートの提供により教育・研修コストを削減できます。本モデルを元に、スマートウィルのコンサルタントが店舗販売スタッフ向けに研修を行うことも可能です。

【他業種への展開】

アパレル販売以外の業種でのサービス提供の準備も並行して進めており、お客様との「接客」を重視する業界（ジュエリー、化粧品、ブライダルなど）でも、導入検討サービスを用意しています。すでに、長時間に亘る接客を展開する業種について実証実験を進めています。

【サービス概要】

サービス名称 : AI スマートトーク

提供開始日 : 2019 年 7 月 8 日

サービス URL : https://www.smartwill.co.jp/our_services/d-tempo/

【会社概要】

■ 株式会社スマートウィル

・主な事業内容 : データドリブンな CRM 戦略を基軸とし、クライアント企業のマーケティング・コミュニケーション戦略のコンサルティング、プランニング、エクセキューションまでを提供

◆ビッグデータ活用コンサルティング

◆顧客インサイトマーケティング

◆コミュニケーションデザイン

－教育/研修機能

－リアル（実）店舗情報武装化支援機能

－One-to-One マーケティングエージェンシー機能

・本社所在地 : 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-16-4 アーバン虎ノ門ビル 6F

・代表者 : 代表取締役社長 坂本 雅志

・URL : <https://www.smartwill.co.jp>

■ コグニティ株式会社

・主な事業内容 : 認知バイアスを取り除くためのソフトウェアを開発。AI による文脈解析を強みとするトーク評価サービス「UpSighter」を展開。

・本社所在地 : 〒141-0021 品川区上大崎 2-13-32-802

・代表者 代表取締役 河野 理愛

・URL : <http://cognitee.com/indexJ.html>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社スマートウィル

コンサルティング事業部門 AI スマートトーク事務局 : 劉（りゅう）、神野（かみの）

TEL : 03-3580-7888

E-mail : contact@smartwill.co.jp