

修理・サポートでお客様の「困った」を解決

修理事業とサポート事業は当社グループのソフマップが担っています。
店頭、電話・オンライン、出張でお客様のニーズに対応しています。

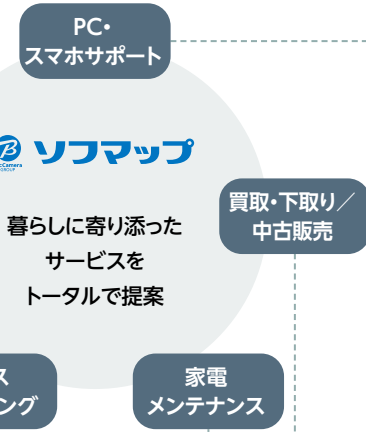
ソフマップの修理・サポート機能

修理

家電・デジタル製品等の、修理に関するご相談およびご依頼については、他店で購入した商品も受け付けします。
パソコンについては症状により、その場でパソコンサポートを実施し、改善することも可能です。店頭だけでなく、訪問や商品の引き取りにも対応します。今後もさらに利便性を高めるため、WebやSNSの活用も検討しており、少しでも早くお客様に品物をお返しできるように取り組んでいます。

家電メンテナンス／ハウスクリーニング

修理やサポートのノウハウを活用し、家電メンテナンス(写真上)やハウスクリーニング(写真下)の提供をスタート。家電製品は定期的に適切なクリーニングなどのメンテナンスを行うことで、寿命を延ばしたり、省エネ性能を高めるなどの効果があります。
電気代の高騰を背景に、省エネ家電への買い替えニーズも高まっており、下取り・買取提案によって暮らしをトータルでサポートします。



PC・スマホサポート

パソコンやスマホの店頭サポートは、専門の研修を受けたメンバーが対応します。社内資格として「エキスパート／プロフェッショナル職」認定制度を設けており、筆記試験や実技試験、公的資格の取得など、厳しい条件をクリアしたメンバーを毎年認定しています。
認定を受けたメンバーは、店頭やコールセンターでのお客様対応に従事するほか、従業員教育、サポート内容の改善や新規開発にも携っており、さらなるサポートの品質向上を図っています。

買取・下取り／中古販売

店頭での買取受付のほか、買取総合サービス「ラクウル」は家に居ながら、使わなくなった商品を段ボール箱に入れて送るだけ。パソコン、スマホなどのIT機器、ゲーム機やゲームソフトはもちろん、アパレル・ブランド品や楽器から大型家具、カー＆バイク用品まで多様なアイテムに対応しており、家中丸ごと買取ができます。受け付けした商品は専門のスタッフがしっかりと査定します。IT機器は、データの消去やクリーニング、OSインストールなど最大68もの工程を経て再商品化。データセキュリティや製品の安全性に配慮したサービスです。
また「ラクウル」アプリは通信買取だけでなく、店頭買取とも連携しワンストップでの買取を実現、さらに購入品を登録できる「持ち物帳」機能では、登録している商品の買取価格が一目で分かるなど、利便性の向上も図っています。



お客様の「暮らしトータルサポート」と従業員エンゲージメント向上の両立

サポート事業はその名称の通り、お客様に寄り添いながらお困りごとの解決に向けてサポートするサービスです。様々なサポートサービスを提供していますが、対応するのは従業員です。従業員が真にお客様のニーズを考え、寄り添った対応をし、結果お客様に喜んでいただく。この点にモチベーションを感じてもらうことが重要だと考えています。各種教育・研修や、社長賞・事業部長賞などの表彰制度、個人のスキルを評価しエキスパート職やプロフェッショナル職として認定する制度など、従業員一人ひとりのスキルや取り組みを評価に反映する人事制度を導入しています。

従業員が自分の価値を正しく認識して、お客様のお困りごとと解決に全力で臨める環境をこれからもつくっていきます。



株式会社ソフマップ
執行役員
サーキュラーエコノミー事業本部
副本部長 サポート事業部長
齋藤 太賀哉