

経営戦略 アフターサービスの拡充

「こだわり」の専門店の集合体 としてのアフターサービス拡充

～専門性の追求とお客様のお困りごと解決～

お客様のお困りごとを解決するために、お客様の声、お客様を接客しているメンバーからの意見を聞き、お客様が求めるサービスを提供します。

カスタマー・サポート事業部 部長

小峰 浩一



お客様は商品を購入した後も困っている

カスタマーサポート事業部は、アフターサービス全般の品質改善による顧客満足度向上を目的に2023年9月に新設しました。主な事業は、サービスサポート事業、Apple製品修理事業、リフォーム事業です。サービスサポート事業は、修理受付、お取り寄せ商品の引き渡し、商品買取、購入後の各種サポートを行っています。Apple製品修理事業は、iPhoneやiPad、MacといったApple製品の修理をAppleから正式に認められた修理業者として運営しています。リフォーム事業は、トイレ、お風呂、キッチン、ビルトインガスコンロ、屋根外壁塗装など、お客様の自宅のお困りごとを解決しています。各事業で専門人材が、「お客様のお困りごと」解決へ向け、接客・接客向上をはじめ、資格取得、専門知識習得、スキルアップに日々励んでいます。

最近のテレビは、テレビ番組が視聴できるだけではなく、YouTube

やNetflix等の様々なコンテンツが楽しめるようになっていますが、テレビを設置するだけでは、それらのコンテンツは観られません。Wi-Fiなどのインターネット回線を設定、コンテンツに接続、そこから各種手続きを済ませてようやく観られるようになります。このように操作や手続きの煩雑さから、せっかくの機能が活用しきれていないといったお客様もまだまだいらっしゃると思います。

さらに、テレビは家具と同様にインテリアの要素がありますので、従来のようにテレビ台に置いて設置しているお客様もいらっしゃいますが、「部屋をスッキリさせたい」や、「空間を広く見せたい」という理由から、壁掛けや壁との隙間を少なくする壁寄スタンドを利用されるお客様が増えています。

テレビという切り口だけでも、まだまだ「お客様のお困りごと」に対しサポートできることがたくさんあります。

新規サービスを含め、「お客様のお困りごと」を解決できるソリューション提案を実現していきます。

購入いただいた商品を 長く安心して利用いただくために

パソコンやスマートフォンの店頭サポートは、サービスサポートカウンターに常駐する専門の研修を受けた担当者が対応しています。また、不要になったパソコン、スマートフォン、ゲーム機、ゲームソフトの買取もサービスサポートカウンターで承っています。

また、長く利用いただくために、商品群ごとに3年、5年、10年の長期保証制度があります。5年保証では、修理保証金額が期間中ずっと100%保証、保証期間中の修理回数が無制限、修理の自己負担金ゼロというお客様に安心していただける内容になっています。

もし使用中の商品が故障した場合には、ビックカメラ各店舗のサービスサポートカウンターで受付可能で、出張修理対象の商品の場合は電話での対応も可能です。

お客様が困った時に気軽に相談できる、困った時に頼りになる、安心できる、そんなサービスサポートカウンターを目指しています。



ビックカメラだからできる安心リフォーム

「ガスコンロをIHクッキングヒーターに買い替えたい」、「お風呂が古くなったから新しくしたい」とお客様が考えた時に、どこに相談したらよいか分からず困っていると実際にお声を頂くことがあります。

お客様が困っている理由は「価格は、適正か?」「工事は質は大丈夫か?」「何かあった時に、すぐ対応してくれるか?」といった不安があるからです。

そのような不安を抱えたお客様に対し、リアル店舗を構え、専門販売員を配置する当社だからこそ提供できる安心感が競争優位性になると確信しています。

お客様が今お住まいの住宅でより長く、より快適に過ごしていただけるように、リフォームのアドバイスをするだけでなく、家電を中心に非家電に至るまで豊富に扱っている強みを活かし、様々な商品とのトータルコーディネートが可能です。自宅やお客様の生活に合った環境・ニーズを伺い、価格や工事の質、アフターサービス含めてお客様に安心・満足いただけるリフォームを提案しています。



快適な家電ライフを提案サポート!

浜松店 サービスサポート担当 三宅 隆也

パソコン・スマホの設定、修理等、サービスサポートカウンターには、お困りごとをお持ちのお客様が毎日多く来店されています。専門用語は使わず、お客様に分かりやすい接客を行っています。長く安心して商品を使用いただくために、「ビックカメラならサポートも安心・万全」と思っていただけのお客様の立場に立った接客を心がけています。



リフォームを通じてお客様の生活を豊かに!

カスタマー・サポート事業部 リフォームクローザー 関根 勇紀

リフォームの営業は、お客様の自宅の現場調査から、工事後のお引き渡しまですべて一貫して行っています。お客様と深い関係を築くことができ、担当したお客様から工事終了後に「本当にキレイにしてくれてありがとう」とお言葉を頂きます。お客様のために頑張ってきたと思える仕事です。常にお客様の生活をより豊かにできるかを考えて仕事をしています。