

小売業・店舗に導入する最適なモバイル戦略

メリット



カスタマー エクスペリエンスの向上: 店員が顧客に対して、店舗内ですぐに端末を使って必要な情報を提供し、カスタマー エクスペリエンスと業務効率が向上します。



コラボレーションの促進: スタッフ間の情報共有、コラボレーションが促進され、ビジネスの俊敏性が向上し、カスタマー インテリジェンスを全社的に活用できます。



イノベーションの推進: あらゆるカスタマー タッチポイントから収集された全面的な分析情報に基づき、顧客の興味、ニーズを予測できます。



情報セキュリティの確保: 顧客情報や売上情報、ブランドを保護するため、ネットワークに組み込んだ適切な防御と可視性を活用し、統合プラットフォーム上で高度なセキュリティを確保します。

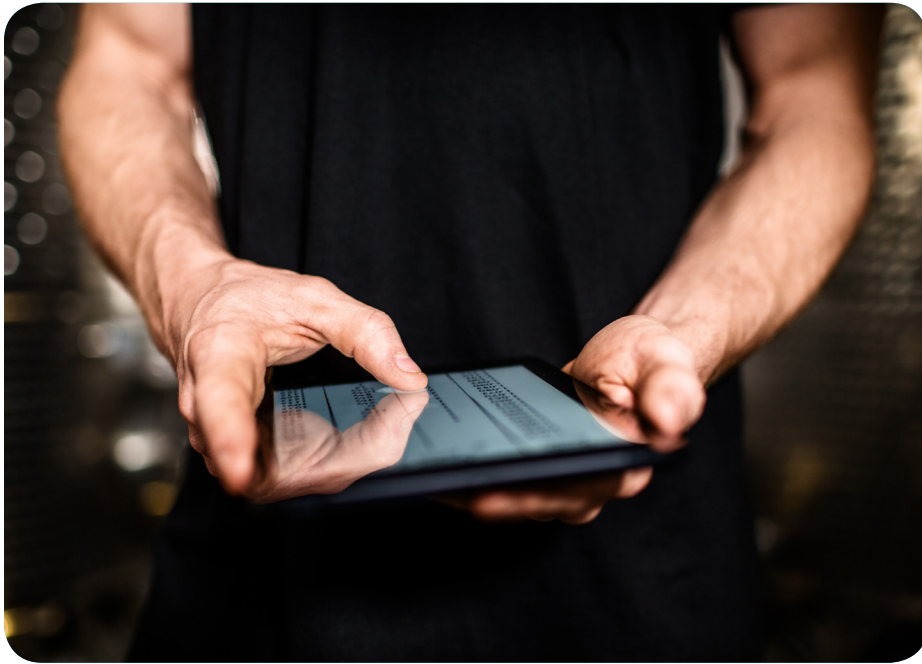


簡単な構成での導入: 機器や設定等の構成の複雑性を低減しながら、業務に関連するビジネス クリティカルなアプリや通信を Wi-Fi、インフラで優先させ、導入と運用の合理化を図ります。



顧客と店舗スタッフのエクスペリエンスの向上

小売りの実店舗では、モビリティの活用によって高度にパーソナルなサービスを提供し、顧客と店舗スタッフのエクスペリエンスを向上します。iOS ベースのデバイスで Cisco Spark™ などのコラボレーション ツールを活用すれば、従業員同士や顧客とのコラボレーションやコミュニケーションが円滑になります。また、モビリティによって店舗スタッフの生産性がさらに高まり、コストが削減されます。



たとえば、店舗にモバイル ツールや情報リソースの活用、リアルタイムの情報閲覧環境などを提供することで、接客に必要な商品詳細や在庫状況などの有用な情報を店舗スタッフに提供できます。また、店舗スタッフが顧客にとってプラスとなるアドバイスを提供し、自信を持って接客できるようにもなります。ペーパーレスを進めてモバイルベースのコミュニケーションを導入し、店舗スタッフに通知を直接プッシュできれば、生産性の向上に大きく貢献します。

ビジネス成果と顧客満足を向上できるようモビリティを活用するには、業界トップクラスのデバイスと最適化されたエンタープライズ ネットワークの間で、シームレスに動作するネイティブ アプリが必要になります。Apple 社とシスコは、Cisco® ネットワークに接続された iPhone や iPad に優れたアプリ・音声エクスペリエンスを提供できるよう共同で取り組んでいます。

さらに、シスコのネットワーク セキュリティを組み込むことで外部の脅威からも保護します。情報セキュリティ被害があれば店舗での買い物をやめると述べた消費者は 5 人に 1 人の割合に上っており、セキュリティは特に重要になっています¹。

1 セキュリティ資料

店舗内でのモビリティの促進

店舗内におけるモビリティの使い勝手やパフォーマンスは、使用するモバイル デバイスおよび接続先のネットワークによって決まります。優れたパフォーマンス、接続、セキュリティを維持し、店舗内で顧客の要望に店舗スタッフが素早く効率的に対応できることは不可欠です。

これに応えるために、Apple 社とシスコは連携して次のような機能を実現しました。

- Wi-Fi 接続の最適化:** iOS デバイスは最適なワイヤレス アクセス ポイントを選択し迅速かつ効率的に接続します。この機能によりバッテリー持続時間の向上にも貢献します。店舗スタッフは店舗内を移動しながら、情報にアクセスし生産性をより高めることができます。
- Wi-Fi 分析:** Cisco Digital Network Architecture (Cisco DNA™) から得られる分析と、iOS 11 の充実したテレメトリ データによって実現する Wi-Fi 分析を通じて、IT 部門が Cisco Wi-Fi ネットワークに接続した際の iPhone と iPad のユーザ エクスペリエンスを把握できます。
- ビジネス アプリケーションの優先順位付け:** Apple iOS とシスコのワイヤレス ネットワークの新機能により、Quality of Service (QoS) を使用してビジネスクリティカルなアプリケーションやリアルタイム データを優先して通信させることができます。
- ビジネス コラボレーションの統合:** 信頼性に優れたエンタープライズ コラボレーション サービスと直感的なエンド ユーザ エクスペリエンスにより、業務上の連携、コミュニケーション、コラボレーションが大幅に改善されます。
- セキュリティ:** シスコと Apple 社はパートナーシップを通じて高度な技術を統合し、Cisco Security Connector を開発しました。ネットワークの高度な可視化と制御により、iOS の通信でセキュリティを強化します。

その結果、変化の激しい小売業・店舗環境でもモビリティを通じてカスタマー エクスペリエンスを強化し、効果的なコミュニケーションとコラボレーションを実現することで、さらに店員の生産性を向上させてコストを削減します。

店舗内で体験した先進的な仕組みや対応で他店舗や他ブランドと差別化する

今こそモビリティを導入活用して競争力を強化しましょう。実店舗内で先進の IT を活用し、顧客に店舗内とオンライン店舗を同時に体験させ店舗以上の多種多様なエクスペリエンスを提供することができます。モビリティとネットワーキングのグローバルリーダーである Apple 社とシスコが、効果的なモビリティの姿を提案します。

詳細については、cisco.com/jp/go/apple を参照してください。