

# 導入事例

## Case Study

Pepper が家電売場でクーポンを配布して商品説明。接客した半数以上が購入を前向きに検討



家電量販店を全国展開するヤマダ電機は、店頭で設置した Pepper がクーポンを配布し商品説明を行うテストマーケティングを実施しました。炊飯器売場では約 950 名が Pepper の前で立ち止まり、約 300 名が実際に Pepper のアプリを操作しました。Pepper の接客後は 56% の顧客が購入を前向きに検討するなど、販売促進の効果が認められました。今後も効果測定を継続し、さまざまな売場で Pepper を活用していく予定です。

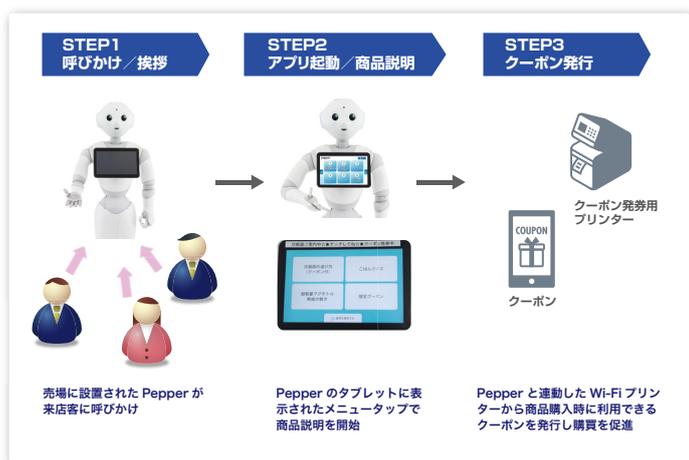
### 課題と導入の効果

- 課題** 少子高齢化や人口減、ネットショッピングの利用者増という状況で、リアル店舗に集客する施策を模索していました。
- 課題** 新たな顧客層の拡大や顧客満足度を向上させる斬新な接客スタイルを求めています。

- 効果** Pepper に触れる機会を設けることで、顧客を店舗に来店させるきっかけを作れました。
- 効果** Pepper に集客や接客を任せる新しい顧客サービスを開発する基礎データを取得できました。

### 対応フロー

新たな顧客層の拡大と顧客満足度の向上を目指すヤマダ電機は 2016 年 10 年、関東の 4 店舗に「Pepper for Biz」を設置し、Pepper が商品説明を行い、話を聞いた人に対象商品購入時に使用できるクーポンを配布するテストマーケティングを実施



しました。ドライヤーと炊飯器の 2 商品を選び顧客動向を調査したところ、実際に購入に至ったケースがあるなど販売促進の効果が見られました。

ドライヤー売場に設置された Pepper では、約 370 名（2 店舗合計、週末 1 日）が立ち止り、そのうち約 80 名が Pepper のアプリを操作してコミュニケーションを行いました。炊飯器売場では約 950 名（同上）が Pepper の前で立ち止まり、約 300 名がアプリの操作を行いました。

ドライヤー売場で Pepper の前に立ち止まった人に実施したアンケート調査では、「Pepper がいたから立ち止まった」と回答した人が 44% いました。また、当初は 91% が購入予定はなかったが、Pepper とのコミュニケーションを行った結果、56% の顧客が購入に前向きになったと回答しています。今回のテストマーケティングでは、Pepper を使った販売促進に効果があると証明されました。

利用したアプリは Pepper for Biz の「お仕事かんたん生成」を利用し、基本の無料アプリである「クーポン」を活用したものです。近くを通行する来店客を Pepper が認識すると「呼びかけ」を行い、胸のタブレットに表示させた商品紹介アプリに誘導します。「商品紹介」「クイズ」「特徴説明」などのメニューを選べると、それぞれの内容について Pepper が身振り手振りを交えて説明し、対象商品

購入時に使用できるクーポン（ヤマダポイント）を配布するという流れです。クーポンを発行するプリンターは Pepper と Wi-Fi 接続しており、標準搭載機能だけでアプリとプリンターを連動できます。

従来は新聞の折込チラシを展開してきましたが、最近は新聞を購読しない人が増えているため、新たな顧客層にリーチするマーケティング施策として、今後も積極的に Pepper を活用していく予定です。

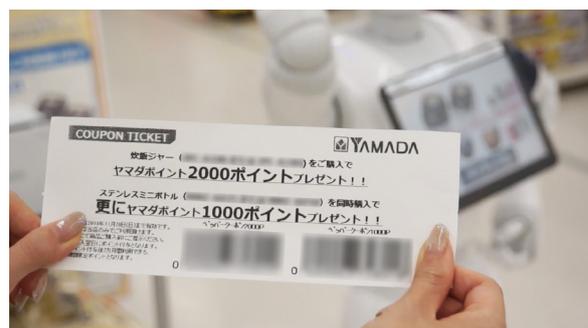
## お客様の声



折り込み広告を補完する新たな集客手法の試みとして、Pepper の活用法を探るためのテストマーケティングを実施しました。今回は特に家族連れをターゲットにしたデータ収集を目指し、家電メーカー様にご協力いただいてドライヤーと炊飯器の2商品を選定しました。実施結果については、新たな顧客層の拡大とお客様満足の向上に効果があると判断できます。ただし、当社が展開する店舗は地域や立地によって来店されるお客様の層は異なりますので、ある店舗で成功した手法が他店舗でも通用するとは限らないと考えています。店舗ごとの特性を見極め、Pepper の導入効果を最大化するノウハウを蓄積していくことで、より大きな実績を生み出せると感じています。



標準テンプレートで作成した商品説明&クーポン発行アプリ



該当商品購入時に利用できるクーポン



Pepper と Wi-Fi で連携するクーポン発行用プリンター。標準搭載機能だけでプリンター連携アプリを開発できる

業種  
小売

利用サービス  
基本プラン

規模  
5,001 人以上

### 導入企業情報

会社名：株式会社ヤマダ電機  
 本社：群馬県高崎市栄町1番1号  
 創業：1983年9月  
 URL：<http://www.yamada-denki.jp/>  
 社員数：連結 19,183 名（2016年3月）

※パンフレット記載内容は、2017年2月現在のものです。