

PARIS MIKI

三城 様

http://www.i3-systems.com/case_miki.html

目が見えにくい、と一言で表現しても、その状況や原因はひとりひとりのお客様によって異なります。「問題」を本当に解消するには、「お客様それぞれに解決策が必要だ」との考えを徹底されている三城様。メガネを通して、お客様の「見えにくい」を解決する生涯のパートナーとなれるよう、様々な挑戦をされています。今回は、お客様との“距離”をぐっと近づける、店舗でのiPadを用いた取り組みを中心にお話を伺いました。

(取材：2011年9月)

導入サービス

CLOMO MDM

CLOMO MOBILE APP PORTAL

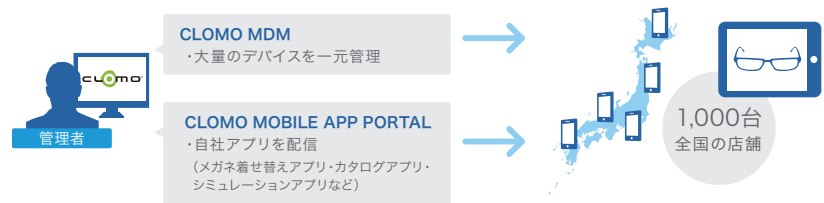
デバイス管理と自社アプリ配信を CLOMO で解決

課題

- 全国の店舗にあるiPadを一元管理したい
- 社内で開発したアプリを一括で配信管理したい

解決方法

- CLOMO MDMでデバイス管理
- CLOMO MOBILE APP PORTALで自社アプリ配信



お客様にとっての“最適”を追求した結果

一 様々なメガネメーカーが存在する中で、トップシェアを持たれる貴社は、どのようなポリシーでメガネを作られているのでしょうか？またどのような工夫をされておられますか？

河村さま：私たちは「既製品の中にお様の“最適”はない」とのコンセプトのもとに、1990年代前半から、コンピューターグラフィックス（以下、CG）を使ったフルオーダーメイドシステムを開発し、メガネフレームを一切置かない（既製品を置かない）タイプの店舗を実験的に構えるなど、時々の最新テクノロジーを採用し、お客さまにとっての“最適”を提供するための試行錯誤を繰り返して

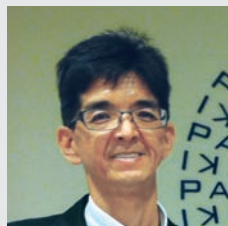
来しました。特に、その場には存在しない「お客さまにとっての最適」を、すぐに“見える形”にして提示する事が出来る“CG”には強い可能性を感じており、長くその利用価値を探って来しました。実際に、実験的に開始したCGのフルオーダーメイドの仕組みは、蓄積された顧客データと人間工学、それからお客様の好きな言葉やカラーなどから人工知能（AI）が推論してオリジナルデザイン眼鏡を提供する「ミキシムデザインシステム」として、各店舗に導入するに至っています。

一 そういった経緯の中で、iPadに感じられた魅力をお教え頂けますか？

河村さま：ミキシムデザインシステム導入以降、お客様からは、自分にぴったり

企業情報

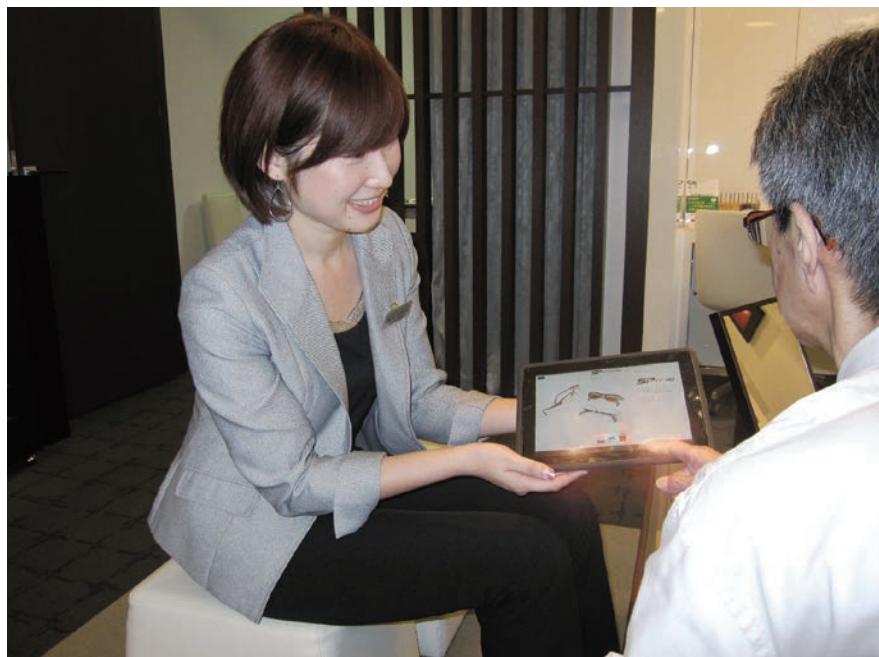
- ・ 2,690 名
- ・ 眼鏡専門店チェーン
- ・ 様々な店舗を国内に展開
- ・ www.paris-miki.co.jp



情報システム
高見 敬一 様



情報システム
河村 和典 様



のメガネが手に入った、とお喜びの声をいただく一方で、店舗スタッフがPCディスプレイに向かって操作する時間が長くなり、お客様とのコミュニケーションという点から見ると、改善点がある事も感じていました。iPadを初めて目にした時、その見た目の美しさと直感的な操作性から、お客様とのコミュニケーションを損なわないまま、CGの新たな利用法を見出せるのではと感じ、トップの一声で、一気に導入が決まりました。

ー その他の端末との比較はなさったのでしょうか？

河村さま：もともと、2000年代前半からずっとCGの開発をiMacで続けてきた事もあり、その操作性やデザインの良さなど、Apple製品の持つ魅力は十分に理解していましたし、また、iPadが発表された当初は、そもそも比較対象となるような高性能タブレットがなかったため、迷うことはありませんでした。正確には「iPadだから導入したい」と考えました（笑）

お客様の“理想”を引き出すためのコミュニケーション

ー 実際にはどのような形でiPadを活用されていますか？

高見さま：現在、各店舗に1台ずつ、合計1,000台のiPad（Wi-Fiモデル）を導入しており、ご来店されたお客様とのコミュニケーションのきっかけにすべく、iPad用の自社アプリも複数開発し、店舗で活用しています。

ー PCとiPadと、それぞれにどのような役割を期待されていますか？

河村さま：なんといっても、iPadの良さは必要な情報を「今すぐ、ここで見られる」という高い携帯性 / 俊敏性です。PCを利用したこれまでの「ミキシムデザインシステム」では、デジタルカメラで撮影した写真をPCに取り込んだ後に、お顔の特長を分析し、その後お客様の好みを反映させて、デザインをご提案していました。お客様の要望を汲み取ったぴったりのデザインをご提案できる一方、それだけの時間がかかるのもまた事実です。そこで、iPadでは、よりカジュアルなコミュニケーションを実現できるよう、数百パターンある3Dモデリング

されたメガネフレームを、フロントカメラで撮影したお客様の写真に合わせてサイズ調整し、その場でメガネをかけたイメージをお見せできるようなアプリを開発しました。店舗にはないメガネフレームでも、3DCGを使う事でお客様の頭の中にある理想のイメージに触れ、それを引き出す事こそが、“最適”に近づくためのコミュニケーションであると考えています。iPadの“携帯性/俊敏性”と3DCGの“イメージ喚起力”を上手くかけ合わせ、よりカジュアルに、かつより踏み込んだご提案ができるようになればと期待しています。

日本全国に展開されたiPadを管理するには？

ー iPadの管理方法についてはどの様にお考えだったのでしょうか？

高見さま：店内でお客様がiPadを自由に触れるような設置を計画していたため、いたずらや盗難のリスクは考慮しなければなりません。iPadを導入しようと検討を始めた時から、一元的に大量の端末を管理する必要性は認識しており、いわゆるMDMというサービスがリリースされる前からずっと調査をしている状況でした。

ー そういった中でCLOMO MDMを選んだ理由をお聞かせ頂けますか？

高見さま：やはり、CLOMO MDMが他社に半年も先駆けて日本最速のサービスインを実現されたという開発力とスピード感、また実際にお話を進めていく中で、こちらの要望が素早く製品に取り込まれていく迅速な対応力を信頼し、大規模な導入にも耐えうるサービスということで導入を決めました。

ー 現在は、MDMやMOBILE APP PORTALをどのようにご利用ですか？

高見さま：CLOMO MDMでは、全ての店舗に設置された端末を「店番+デバイス番号」の形で管理しており、お客様が店頭で勝手にアプリケーションを購入しないようにApp Storeの利用制限やWi-Fiのアクセスポイントなどのポリシー設定を、遠隔から配布しています。一方、社内で開発した複数のアプリは、CLOMO MOBILE APP PORTALを利用して、配信管理しています。

より業務に踏み込んだデバイスの活用を目指して

ー これからのiPadの活用予定と、よろしければ今後弊社に期待されることがあればお教え下さい。

高見さま、河村さま：これまでは、主にフロント業務としてのコミュニケーションにフォーカスしてiPadの活用を考えてきましたが、今後は、基幹業務となる部分にも応用したいと考えています。例えば、お客様の情報登録業務1つをとっても、これまでは一度紙に記入したヒアリング内容を、後で再度PCに入力し直しており、2度手間となっていました。iPadを利用すれば、一連の自然なコミュニケーションの流れとして、お客様の横で「データを入力」する事が出来るため、入力の後工程も省かれ、業務効率を高める事ができると期待しています。その他の、受発注業務などについても、「作業の完了」を目的とするのではなく、あくまでもお客様の“最適”を見つけ出す一連のコミュニケーションの中で、自然に完了できるような利用法を模索していきたいと思っています。新たなワークスタイル

の可能性を示唆するiPadとそのアプリケーションを、企業内でよりセキュアに、より大規模に展開するために、その運用基盤となるCLOMOを生み出したアイキューブドさんには、引き続きマーケットリーダーとして頑張ってもらいたいと思います。

その他導入事例はこちら ▶ <http://www.i3-systems.com/case.html>



CLOMO 全製品 30 日間無料トライアル実施中

<http://www.i3-systems.com>

お問い合わせ先