

店舗内ウェイ ファインディング

顧客が必要なものを確実に
素早く見つけれられるようにします。



ウェイファインディングとは、
顧客のスムーズな店内移動を可
能にするシステムを設計するこ
とです。

顧客が店内の案内や道順を簡単に見つけれない場合、時間をかけて店内を見て回ったり衝動買いしたりする可能性は低くなります。そして、欲しい商品が見つからなければ、確実に売上は減ります。また、店舗と商品をより批判的な目で見える可能性が高くなります。そのため、店舗に対する顧客のイメージ、そして売上の確保には、適切なウェイファインディングが非常に重要なのです。

さらにウェイファインディングは、障害のあるお客様や、アクセシビリティに関して特別なサポートが必要なお客様などが、店舗内を迅速かつ容易に移動できることを可能にします。

従来、ウェイファインディングとは、紙などによる案内版、レイアウト図、その他の視覚的な手がかりを使用して、顧客を目的の場所に誘導し商品を見つけやすくすることです。しかし最近では、小売業はコネクテッドテクノロジーに注目し始めています。

- モバイルアプリはGPSと屋内マッピングを利用して、顧客の店内移動をサポートします。これらのアプリは、店内ナビゲーションにより、商品の場所を表示し、顧客のショッピング履歴に基づいてパーソナライズされたお薦め商品を提案します。最新のウェイファインディングテクノロジーを最大限に活用したい場合は、独自のアプリを用意することが不可欠です。
- 拡張現実（AR）テクノロジーにより、顧客はスマートフォンやタブレットのカメラを通じて店舗のレイアウトや商品情報を閲覧できます。ARはデジタル情報を物理環境に重ね合わせることで、顧客が探しているものを見つけやすくします。

verizon
business



- インタラクティブキオスクを店舗全体に設置して、顧客に案内図、製品情報、その他、役立つ情報を提供します。一部のキオスクにはタッチスクリーンを設置することで、商品を検索したり、道順を取得したりできます。
- ビーコンは、Bluetoothを利用して近くのスマートフォンと通信するデバイスです。ビーコンを活用して、顧客が店内を移動する際にプッシュ通知を送信し、商品やキャンペーンに関する関連情報を提供できます。たとえば、顧客がセロリがどこにあるか正確に知りたい場合、その店のアプリをダウンロードすればよいのです。
- デジタルサイネージは、店舗全体に案内図や道順などの案内情報を表示できます。従来の印刷されたものとは異なり、デジタルサイネージはリアルタイムで更新できるため、在庫や店舗レイアウトの変更を即座に反映できます。

適切に案内することのメリット

ウェイファインディングの主なメリットは、わかりやすい案内を提供することでカスタマーエクスペリエンスを向上させることです。買い物客が快適かつ自信を持ってショッピングできるようにするのです。これにより、顧客が購入する可能性が高くなるため、{2}売上の増加につながります。結局、商品が見つけれなければ買うことはできないのです。適切なウェイファインディングにより、EからP、そしてC（入口から商品、会計まで）への移動が可能な限り迅速かつ容易になります。

ウェイファインディングは、顧客満足度をさらに高め、カスタマイズされた楽しめるカスタマーエクスペリエンスを生み出すためにも活用できます。たとえば、メンバーシッププログラムやロイヤルティプログラムを利用すると、顧客は店内での案内や購入に基づいて特典、バッジ、ポイントを獲得できるようになります。

結果、店舗の評判が向上します。適切に設計された店舗内ウェイファインディングシステムは、店舗に対する好意的なイメージを生み出すのに役立つのです。最新で、組織的で、プロフェッショナルに見え、顧客を大切にしているというイメージを持ってもらえるのです。

ベライゾンによるサポート

デジタルによるウェイファインディングには、店内の先進的な接続環境が不可欠です。大量のデータをリアルタイムで処理できる堅牢なインフラが必要です。モバイルデバイスやその他の接続されたテクノロジーをサポートするには、高速インターネットと信頼性の高いワイヤレスネットワークも必要です。

ベライゾンは、包括的な接続環境と、それを支えるデジタルソリューションおよび専門知識を提供することで、小売業がよりスマートに業務を遂行し、市場においてよりスマートなイメージを持ってもらえるようにサポートします。お客様のブランドを差別化する優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できるように、最新のテクノロジーを適用します。