



平成14年2月25日

関係各位

東京都新宿区四谷一丁目2番8号
高千穂交易株式会社
代表取締役社長 山村秀彦
(登録銘柄コード・2676)
問い合わせ先
取締役
経営システム本部長 赤堀寛人
経営企画室 村田俊次
電話 03-3355-1189

インターネットで顧客支援

～動画と音声で万引防止システム・監視カメラシステムの運用をサポート～

高千穂交易株式会社は、顧客の経営者や店長・従業員が、万引防止システムや監視カメラシステムの効果的な運用をインターネット・ウェブ上で学習できる「TK-SECURITY」(ティーケーセキュリティ)サービスを、下記のとおり3月から開始いたします。

これは、小売業において、売上高の数%と見積もられる万引き被害を効果的に防止するためには、顧客が万引防止システムや監視カメラシステムの導入と併せて、正しい商品監視タグ付けや適切な接客法などを、継続的に運用することが重要になるためです。

そのため、当社はいち早くMSR (Management Support Representative) を養成し、万引防止システムや監視カメラシステムの運用について、システム導入スクールやアドバイスなどの顧客支援サービスを実施してきました。しかし、最近のシステム導入店舗の増加、従業員の転勤やパート・アルバイトなどの不慣れな店舗スタッフが増加するなか、顧客への教育支援対応が課題でした。

今回開始するインターネット顧客支援サービス「TK-SECURITY」は、顧客が万引防止システムを導入した後にも必要な、機器の操作や商品監視タグ付けといった基本から、システム運用時の接客方法などに亘り、店舗スタッフが必要とするシステム「オペレーション」の知識や技能の習得を支援するものです。

この「TK-SECURITY」サービスを活用することで、顧客は、店舗スタッフを集めたり、地域や時間の制約なく教育指導でき、標準化したシステム運用による万引き被害防止効果が期待できるほか、教育時間や費用を大幅に節約できます。

これにより、当社は、積極的な市場拡大と顧客満足の向上を目指し、効率的なMSR活動が図れるほか、顧客のシステム運用状況分析・報告や商品展示などの「マネジメント」支援サービスといったMSR活動の一層の充実を図ってまいります。

今後は、業態別など一層の内容充実を図り、3年後6,000店舗のサービス加入を見込んでいます。

記

1. 「TK-SECURITY」の概要と特徴

(1)概要

万引き防止には、機器の導入と店舗スタッフによる適切な運用が継続されて初めて、期待効果が生じます。小売業では、これらの店舗スタッフ教育が必要となります。

今回の「TK-SECURITY」では、機器の取扱いや操作に始まり、監視タグの付け方や接客までの一連の情報を提供し、インターネット・ウェブ上で学習できるほか、学習がスムーズに進捗できるよう、実務的に頻度の高い質問への回答を掲載しています。

(2)特徴

一人でも、二人でも、何人でもPC画面を見ながら学習。

インターネット・ウェブ上で提供するため、全国どこからでも、アクセスが簡単。時間に制約されず、都合の良い時間に繰り返し学習。

文字情報に加え、動画と音声による豊富な情報と判り易い説明。

学習者の質問には、多くの回答を掲載しているほか、メールによる質問受付。

月々僅かな費用で利用：月額300円で年間契約。

2. 「TK-SECURITY」のコンテンツ

(1)万引防止システムの機器操作

(2)万引防止システムの運用方法

(3)アラーム発報時の接客方法

(4)よくある質問と回答

3. MSR (Management Support Representative) とは

高千穂交易独自の顧客支援要員で、万引防止システムや監視カメラシステム導入時の従業員教育、システム運用アドバイス及び指導、システム運用状況調査及び分析・報告など、システムのオペレーションからシステムマネジメントまでの顧客支援サービスを行っています。

以上

「TK-SECURITY」の多彩なメニュー

臨場感ある動画と音声で判り易く説明

