

「新たな顧客体験価値」を提供する店舗の実証実験を実施

～ドコモの回線をお持ちでないお客さまにも開かれた店舗に～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、地域やお客さまの多様なニーズに合った「新たな顧客体験価値」を提供する実証実験店舗として、ドコモショップ五反田店をリニューアルし、2019年4月18日(木)に「d garden 五反田店(ディーガーデン ゴタンダテン)」としてオープンいたします。

実証実験店舗は、多様化するお客さまニーズにお応えすることを目的に、ドコモの回線をお持ちでないお客さまにも、さまざまなサービスやコンテンツを体験いただける空間に生まれ変わります。

機種購入や故障受付などの各種事務手続きやドコモスマホ教室のような便利なサービスも従来通り提供し、これまで通りのドコモショップとしての役割も果たしつつ、これまで以上にお客さまに新たな顧客体験を提供いたします。また、スマホ教室の実施スペースや開催数も拡充し、新たな取り組みも提供することでより充実した「体感・体験」をお客さまに提供いたします。

オープン時の「d garden 五反田店」では新たな取り組みとして以下(1)～(4)のサービスを展開する予定ですが、実証実験の効果検証を踏まえ、サービスの改善や新たなサービスのトライアルを今後も検討いたします。

(1) 他企業とのコラボレーション施策の実施

お客さま接点としての強みを生かし、さまざまな企業との協業を店内で実施し、従来のドコモショップにはない、新たな体験をお客さまに提供いたします。その第一弾として、無償の梱包資材を備えた梱包場所を設置し、フリマアプリ「メルカリ」で売れた商品[※]をそのままお持ちいただくだけで発送可能な梱包コーナー「つつメルすぽっと」や「メルカリ」の取引や発送に関する質問ができるポップアップストアの実証実験を実施いたします。

(2) シェアリング拠点としての活用・シェアリングサービス体験サポート

ドコモ・バイクシェアやモバイルバッテリーシェアなどのシェアリングサービスを提供する拠点となり、興味をお持ちのお客さまにご利用いただく体験をスタッフがサポートいたします。

(3) スマートフォンと連携する周辺機器の体験・オンライン購入体験のサポート

スマートフォンの普及により、細分化されたお客さまのニーズに応える商品をラインナップするショッピングサイト「FavoSquare[®](ファボスクエア)」の商品を店内で体験できるコーナーを設け、購入希望のお客さまにはオンライン購入をスタッフがサポートいたします。

「FavoSquare」 : <http://favosquare.com/>

(4) どなたにも開かれた、お越しいたきやすい空間の提供

お越しいただいたお客さまに心地よくお過ごしいただけるよう、dポイントクラブ会員向けの「コーヒー提供コーナー(無料)」や、カフェ利用のお客さまへの「専用タブレット貸し出し」および「dマガジン[®] for biz」の自由閲覧などを提供いたします。

今後は「d garden 五反田店」での実証実験の効果検証を踏まえ、エリアの特徴やニーズに応じた実証実験店舗の拡大を検討いたします。

※ 出品する際の配送方法に「らくらくメルカリ便」を選択した商品のみが対象になります。

* 「FavoSquare」「dマガジン」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先	
【報道機関】 株式会社NTTドコモ 営業本部 販売部 ブランドショップ担当 TEL:03-5156-1582	【お客さま】 ドコモの携帯電話から:151 一般電話等から:0120-800-000 (無料)