「見える化」推進で満足度高める

アイジャパン㈱

代表取締役兼社長執行役員

澤田　泰行氏

メガネ購入の「見える化」に取り組んでいる。いいメガネの条件は三つ。「よく視えること」「疲れないこと」「似合っていること」。「よく視える」ための取り組みは二つ。一つが「技能」。国家検定資格の眼鏡作製技能士は、店員の約半数が資格を取得済みだ。2025年度から（一社）日本メガネ協会の研修を経て要件を満たした技能士のいる店舗は「推奨眼鏡店」と登録できる制度が始まった。アイメガネでは26年中に全店舗に有資格者を配置し、推奨店登録を目指す。もう一つが「プロセス」。視力測定の「15項目チェックリスト」で検査のプロセスがわかるようにしている。「疲れないこと」では、全店舗に調節力解析装置を導入済み。目のピントを合わせる力や調整するときに目の緊張度合いを測る機器で、そのデータを図式化しその人に合ったメガネ作りに役立てている。

三つ目の「似合っていること」。眼鏡をかけて鏡の前に立つとAIが似合い度を診断し、数値で似合い度を表示する「AIフィッティングミラー」が好評で全店に導入した。この診断機器は、サングラスを扱う雑貨・アパレル業界など、メガネ専門店以外への展開の可能性も秘めている。AIが診断してくれれば、店員がいなくても売れ筋商品の推奨にも役立つ」。

26年は加えて「価格」の見える化を進める。メガネ店での顧客の不満の一番は「価格のわかりにくさ」だという。フレームやレンズの種類、機能を顧客自身がタブレット端末で選び、納得して購入してもらうシステムを構築中だ。「納得度が高まれば、リピートや紹介していただけるお客様が増える」と期待する。

おしゃれで高品質なメガネを提供する、新ブランド店舗「スタイルクローゼット大宮」は昨年12月で3周年を迎えたが、「これまでアイメガネが取り込めていなかった、ファッションにこだわる20代から40代のお客様が訪れる」という。評判を聞いて新潟など遠方から立ち寄る人も多く、3年間で15本も購入する熱心なリピーターも。

新しい年は「社員の採用と教育に力を入れていきたい」と、さらなる飛躍のために充電していく。

アイジャパン株式会社
〒331-8760
さいたま市北区宮原町1-505-1
TEL 048-660-1111
FAX 048-660-1966
https://www.aijapan-net.co.jp/