

大塚家具 顧客サービスの一層の充実へ向けて 個人向け外商を強化 12月1日(木) 外商部発足

総合インテリア販売の株式会社大塚家具(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大塚久美子、以下当社)は、**顧客サービスの一層の充実と顧客の拡大**を目的として12月1日(木)に外商部を発足します。

当社は、**顧客との長期的な関係構築を重視**しており、これまで各店舗に外商担当総勢約100名を配置し、提携企業や地域法人向けの外商とともに個人向け外商の活動をしてまいりました。

個人向け外商活動では、店頭営業の社員が来店されたお客様への接客の延長線で、お客様宅に訪問しての採寸、コーディネートのご提案、アフターサービスなどを中心に行っていましたが、外商専門部門として組織化することで、店舗の枠組みを超えた個人向け外商活動を強化、**顧客とより迅速かつ親密にコミュニケーション**を取ること、**住まいに関する顧客のニーズやお困りごと**にきめ細やかにお応えしてまいります。

外商部には、店頭での接客経験が豊富で、インテリアに関わる専門知識や商品知識、提案力にすぐれた「シニアエキスパート」「エキスパート」職の社員を中心に、当初28名を登用。既得意客への外商活動から始め、ご紹介などを通じて、そのサービスを新たなお客様にも広げてまいります。

外商部員による顧客宅への訪問では、当社の取り扱い家具やサービスメニューを網羅したタブレット端末を活用し、店舗にお越しいただかなくても様々なご相談を承れるようにしてまいります。顧客のご希望やご不満などを伺い、実際に顧客の住まい方やライフスタイル、お住まいの間取り、今お使いの家具などを確認することで、**顧客のニーズにあった満足度の高いご提案**を目指します。

また、ライフステージの変化に伴ってかわっていく、その時々のお客様にとっての「**最適な暮らし**」を長期的にサポートさせていただくために、家具の購入のみならず、レイアウト変更や、メンテナンス、リフォーム、修理、買取り・下取りなど、当社ならではのサービスを提供してまいります。

外商部はまずは関東で発足、当社新宿ショールーム内に拠点を置き、顧客宅への訪問をはじめ、ご希望に応じて関東を中心とした当社店舗のすべてを利用し、活動します。

また、外商部として蓄積した情報、ノウハウを各エリアの店舗にフィードバックし、**各店舗の社員の外商活動における顧客サービスの向上**も目指してまいります。

当社は、今後も従来より強みを持つ多彩な商品群と、充実したメンテナンス部門による修理などのサービスメニューを活用し、**お客様の住まいに関する「ホームドクター」として**、住まいに関する悩みやお困りごとを解決、憧れを実現する**最適なソリューションを提案**してまいります。

以上