

ビックカメラ

ビックカメラ様

歳末商戦のたけなわ、店内はお客様と商品で溢れているビックカメラ様。デビットカードの利用率が高いと言われている家電量販店の利用促進の秘密をさぐります。

今回は、本社企画部主任 堤 英憲様にお話を伺いました。

躍進するビックカメラ

ビックカメラは北は北海道・札幌から西は福岡・天神まで、全国に22店舗を展開し、2003年11月には、名古屋駅西店と大宮西口そごう店を相次いでオープンし、家電量販店として全国に躍進を続けています。カメラ、パソコン、オーディオを初めとした家電製品はもとより、ブランド品、お酒、お花、本に至るまで、どこよりも安くをモットーに、よりよいものをより安くお客さまに提供しています。「ショッピングは最大のレジャー」と位置付け、店内には最先端の商品を充実な品揃えで展開し、まさに体験できる専門店の集合体です。社員の平均年齢は25.8歳、店内は若く活気に溢れ、専門的な商品知識を駆使し、お客様には丁寧な商品説明を心掛け、お会計の際はデビットカードの案内も忘れません。



<ビックカメラ名古屋駅西店>



<ビックカメラ有楽町店内>

デビットカードの導入

協議会には正会員として入会し、1999年1月、第一フェーズの試行期間からデビットカードのサービスを開始しました。まさにJ-Debitの草分けとなった加盟店の一つです。お客様の利便性を重視し、比較的単価の高い家電製品を取扱う同社では、デビットカードを現金と同様に位置付けています。ビックカメラ有楽町店のJRのホーム側に「デビットカードでも現金と同じポイントサービスを付与」という大きな垂れ幕を張って、告知宣伝をしたり、ビル壁面のテレビモニターの大画面を利用して、デビットカードの利便性を訴える映像を流したり、これまでもデビットカードの普及には協力的に取り組んでいただきました。現在も新規出店の店舗ではデビットカードの利用を前提にレジを設置し、認知度が比較的低い地域での新規利用のお客様の掘り起しにも貢献していただいています。

ビックカメラ店舗での取組み

ビックカメラの店内に一歩足を踏み入れると聞き慣れた「ビック・ビック・ビックカメラ」のリズミカルなメロディの社名が耳に入ります。続いて「現金でもデビットカードでもお買物ができます」という館内放送が終日店内に流されています。各フロア毎に数多く設置されたレジ回りには天井から吊りした赤字に白抜き「お会計」という看板があり、文字の右側にはJ-Debitのロゴマークが大きく印刷されています。デビットカードとビックカメラ専用のポイントカードをあしらったポスターやポイントサービスの説明ボードにもデビットカードのロゴマークが大きく表示されています。昔は、お客様は購入したいと思った時に現金の持ち合わせがなかったら、あきらめられていました。また、ATMで現金を引き出しに行く間でもお客様の購入したいという気持ちが変わってしまうかもしれません。しかし、ビックカメラではそのような時でも「キャッシュカードをお持ちですか？キャッシュカードでお買物ができ、現金と同じポイントがつきます」と案内するよう社員教育を徹底させているので、決して販売機会を逃しません。毎年売上げを伸ばす中、パラレルにデビットカードの利用が増えている秘訣がこの辺に隠されています。「利用者の傾向としては、比較的購入力のあるシルバー層の利用が少なく、まだキャッシュカードで買物することに認知が低いようです。1度でもデビットカードを利用していただく努力が今後とも必要であると思います」という貴重なご意見をいただきました。

<企業概要>

名称：ビックカメラ
資本金：10億5千万円、社員数：2,622名
年間売上額：3,866億円、店舗数：22店舗



<館内のポスター・ボード>

J-Debit質問箱

Q：デビットカードで決済した場合に出力される、3万円以上の口座振替確認書に印紙を貼付する必要がありますか？

A：口座振替確認書は口座から代金が引き落とされた事実を顧客に通知する文書です。不課税文書ですから、印紙を貼付する必要はありません。お客様から領収書の発行を求められた場合は、別途正規の領収書を発行してください。その領収書には、3万円以上の利用であれば、収入印紙の貼付は必要です。

■協議会HPに質問コーナーがあります。J-Debitに関する質問をお寄せください。