

Apple Store



01

Apple Store

Apple Storeは、アップルが直営する販売店および技術サポート拠点である。その効率性を度外視した洗練された空間で顧客はアップルの世界観を直接体感できる。

Apple Storeは顧客と直接接することで顧客が何に困っているのか把握できる場となっている。例えば製品売り場に顧客をサポートする店員を配置し、顧客の相談を受けやすくしている。また技術サポートの窓口であるGenius Barでは、アップル製品で起きた問題・相談・修理をスタッフが顧客

と一対一できめ細かく対応している。また無料のワークショップを開き、アップル製品やサービスの使いこなし方をレクチャーする場を設けている。

このようにアップルは販売店・技術サポート拠点を直接運営することで顧客の要望や不満を自社の製品・ソフトウェア・サービスに反映することができる。

参考URL

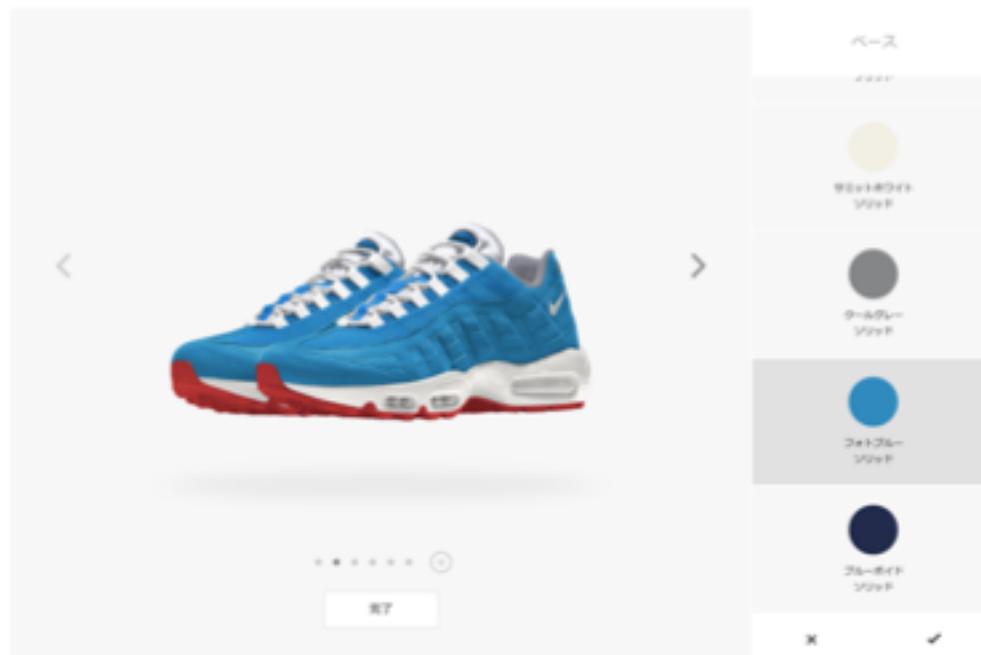
https://ja.wikipedia.org/wiki/Apple_Store

<http://www.omote-sando.info/series/15464>

<http://dd.fmschmitt.com/travels/USA/NewYorkJune2006/Apple.pdf>



NIKEiD



02

NIKE BY YOU

NIKE BY YOU (旧NIKEiD) はNIKEの靴のデザインを消費者がカスタマイズできるサービス。

カスタマイズ対象となっている数十種類の靴について、その靴紐、ミッドソール、ロゴ、ボトム、など決められたパーツの色や素材を消費者はweb上から選び注文することができる。組み合わせの通りは100億通り以上。幾つかの店舗では、実際にサンプルシューズや素材見本を触りながらカスタマイズすることもできる。

個人の細かい嗜好に合わせて世界に一つだけの靴を作れることで、消費者はNikeの靴にさらに愛着を持つことができる。また、作られた靴はさらには大切な人へのお贈りものとして用いられたりもする。

NIKE側は消費者がどのような色や素材を選んだかの情報を知ることができ、そこから得られる消費者嗜好のトレンドはその後の商品開発に活かされている。

参考URL

https://www.nike.com/us/en_us/c/nikeid

<https://www.fashionsnap.com/article/custom/>

<https://getar.jp/nikeid-debuts-new-augmented-reality-customization-service/>

What's 2989.JP+?

ビルメンテナンスを行うプロ向けからご家庭向けまで、あらゆる清掃シーンで活躍してきた清掃道具シリーズ「2989.JP」がさらにパワーアップしてリニューアル。
機能・耐久性はそのままに「ユニバーサルデザイン」の採用により、すべてのユーザーにより使いやすい仕様とデザインに仕上げました。



03

山崎産業の家庭用清掃用品

山崎産業はCONDORというブランドを持つ清掃用品メーカーである。住宅向けの一般家庭用品から、オフィスや病院向けの業務用環境用品まで、用途レベルに合わせた清掃用品を提供している。

業務用品部では、営業や調査を通じてプロユーザーの声を収集し、それらをもとに製品開発・改良を行なっている。これにより、プロユーザーは独自の使用目的やシチュエーションに合わせた清掃用品を手にすることができる。

さらに、これらの業務用品開発で得られ

た知見や技術は家庭用品開発にも応用され数々のヒット商品を生み出している。最近では、高度な衛生管理が求められる医療現場の業務用品開発で培った技術を用いて、高性能な商品を求める一般ユーザーのニーズに応えた家庭用の抗菌加工清掃用品「2989.JP+」を開発した。

山崎産業の事例は、一般ユーザーの潜在的なニーズを知るために、プロユーザーのニーズを活用する方法が有効であることを示唆している。

参考URL

<http://www.yamazaki-sangyo.co.jp/division/home/cleaning.html>

<http://www.yamazaki-sangyo.co.jp/corporate/index.html>

<http://www.2989.jp/concept.html>