90-07-13111

Keio University

CALAMVS GLADIO FORTIOR 1858

慶應義塾大学ビジネス・スクール

株式会社いまじん（D）

店舗オペレーションにおけるホスピタリティ性の追求

― 従業員日報メールから ―

以下の記述は、店舗において日々、ホスピタリティ性の向上に努めている従業員の生の声を社内の日報メールから抜粋したものである。従業員は日々、顧客からの様々な問い合わせに対してその都度真摯に対応し、多様なサービスを提供するとともに、時として発生する接客ミス・顧客クレームにも臨機応変に対応しながら、接客レベルの向上に努めている。時に、顧客に対する接客に悩みながらも、顧客に少しでも快適に過ごしてもらえるよう、店舗での居心地の良さを追求している。そんな従業員の生の声を聞いてみよう。

『おつかれさまです。
以前、パソコンでグラフィックツールを探されている中年の女性のお客様がいました。
「一定のパターンをぐにゃっとまげて広げるにはどうしたらいいの」
という質問をされたので、よくよくお話を聞いてみると、
編物の型紙の編目のパターンを自分でつくりたい、というのが実際の目的でした。
残念ながらそのような方法の知識がありませんでしたので、
版元さんの編集部に電話して、編物の本の見本のパターンはどのソフトで作っているのかを教えてもらいました。イラストレーターというソフトでできるそうです。
経験上、書店にこられるお客様は多種多様で、なぜか本に書いてあることはすべて

本ケースは、標記企業の全面的な協力を得て、慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士課程 M28 期生の三浦正義と坂爪裕助教授が共同で作成した。本ケースはクラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒 223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町２丁目１番１号、電話 045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は http://www.kbs.keio.ac.jp/ へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。
Copyright© 三浦正義・坂爪裕（2007 年作成，2008 年４月改訂）

店員が把握していると考えてくださる方が多いです（笑）
当然お応えしかねる質問も多いのですが、そのお客様が本を読む事で「何をしたいのか」を考えれば、どこに問い合わせればよいかも見つかる事があります。
グーグルなどの検索のスキルは今後の書店員の必須かもしれません。
また、パートナーさんのそれぞれの知識や関心はすごいものがあるので、「こんなお問合せがあってさー」などいろいろ機会あるごとに話題を振ってみると、意外なひとから詳しい情報がぴよっと出てきたりします。マンパワーとスキルでお客様の要望に肉薄できるように日々精進です（大垣店 S)。』

『お疲れ様です。
今日はお客様の直販の注文のお手伝いをしました。
故・松本竜助さんの「一語一会」という本をお客様が探しに来られたのですが、NOCS で見ても出ないので出版元に直接 TEL しました。その結果、出版元（エンタイトル出版）がまだ小さく、直販のみで、書店からの注文は 10 冊から、お客様直販の場合は送料 160 円がかかる、などなかなか厄介な商品でした。
お客様は「注文したい」との事でしたし、ご年配の方だったので
僕が間を取り次ぎ、注文終了。代金振込先と出版社の番号・担当者の方の
名前を書いたメモをお渡しすると「早速振り込んできます」と笑顔で
帰られました。あとは無事に本が着くのを祈るばかりです。
お店に直接利益は出ないけど（お客様にも心配されてしまいました…）
こういったお手伝いも大切な仕事なんだと改めて実感できました（春日井南店 K)。』

『皆さんお疲れ様です。
ある事件により書店流通が無くなった本をお探しのお客様から電話がかかってきました。
やはり見つからず、「ありませんでした。が、アマゾンならあるようです」とお伝えし、もちろん引き受けました。
厄介な事に新品が無く、ユーズドしかない…それでもいいからほしいということでした。
喜んでおられたし、いい仕事したと気分が良かったのですが、
私はクレジットカードを持っていなかったので、結局購入自体は石川さんにバトンタッチする事に…。やはりカードって必要なのかなーと思いました（春日井南店 Y)。』

『お疲れ様です。
今日は業務に追われた一日だったような気がします。
その中で、初めてネット注文を受けました。
出来るだけ早く欲しいとのことで、お受けしました。
注文を承りながら「どうして自分で注文しないのだろう」と、ふと思いました。
自分なら店に来る手間を省く為に、自宅へ郵送して貰うだろうと思います。
わざわざお店に来て、自分でも出来ることを委託するということは、店に何を期待しているのだろうか、と考えさせられました（中川戸田店F)。』

『皆さんお疲れ様です。
今日は電話ってすごいマシーンだなと思いました。自分ひとりでは分からない事も知っている人に電話すれば答えが帰る。
いうなれば私の後ろには何万人もの仲間がいるという感じですか。頼りになります。
大阪の中学校で使っている教科書に準拠したガイドをお孫さんに送ってあげたいという（多分）おばあさんからお問い合わせを受けました。
そのおばあさんはどの出版社の教科書かは分からないということで困っていました。お孫さんに確認してからまた電話すると言う事でした。
当然私も分からなかったですが、その中学校に電話したら運良く人がいてつながり情報ゲットです。かなり怪しまれましけど。
これで一歩前進です。おばあさんに喜んでもらえると嬉しいです。
結構教えてくれるもんですね。別件で動物病院にも電話しましたけどこちらも教えてくれました。
全く知らないところに電話をかけるという行為は結構勇気が要りますが、マナーを守れば相応の対応をしてくれます。
それをパートナーさんにも伝えていきたいです（春日井南店Y)。』

『お疲れ様です。
最近、インフォメーションに来るお客様が本だけを探しているわけでないことに気付きました。

何かをするために本を探す人がとても多いことが分かりました。

先日、庭に大きな蜂の巣ができたので、それを養蜂するから

そのための本が欲しいと言われました。

何かを知ろうとする時に使うツールとして本は

まだまだ重要な位置にいるのだなと感じました。

ただ、お客様にとってはインターネットの方が有効な場合もあるので

その使い分けをしっかりしていきたいと思います（大桑店K）。』

『お疲れ様です。

今日は難しい注文をうけました。フォーククルセダーズというアーティストの、

「イムジン河」という曲で、しかもオリジナルメンバーが演奏しているものがほしい。

というものです。

調べて行くうちに、イムジン河という曲は昔、歌詞の問題で発売中止に

なったことや、最近再結成したライブ盤には収録されていることなどがわかりました。

また数年前にオリジナル盤でシングルが出たが、もうすでに廃盤になっていることもわかりました。廃盤になっていましたが、ネット販売で取寄せ可能だったのお客様に伝えると、喜んでいただけました。

自分がまったく知らない商品でも、お客様の親身になって探せば、喜んでいただけることが実感できました（岡崎店D）。』

『お疲れ様です。

クラシックについてお客様にたずねられました。

「シューベルトのト短調っていう曲が入ったCDある」

クラシックは知識がないので、ネットで調べてみました。

しかしシューベルトのト短調という曲が見つからず、

かわりにト長調という曲を発見。

お客様もタイトルをはっきり覚えていなかったみたいで、

もしかしてこの曲かも！ということで、ト長調の入ったCDを買われていきました。

調べているうちに、お客様といろんな話ができて、仲良くなりました。

去り際に「この曲であってるかどうかまた報告にきますね！」と言われました。

わざわざ報告するためにまた来店していただける、うれしい限りです（岡崎店D)。』

『お疲れ様です。
注文したビートルズのバンドスコアを取りに来た中学生の女の子が
お店に来店されました。
その子は商品を見るなり、恥ずかしそうにお金がないので
もう少し安い楽譜はないですかと言いました。
望む曲のバンドピースは全部絶版でした。
そこで、提案したのは図書館でした。
バンドスコアの全部の曲がほしいのではなく
欲しいのは１曲の楽譜だけだったので
近くの図書館の在庫を調べました。
帰るときに調べたパートナーにお礼を３回ぐらい
言って帰っていきました。
それぐらい嬉しかったようです。
その後、２人であの子きっとまた来てくれるよね
と言ってました（大桑店K)。』

『お客様から問い合わせのあった本が出版社品切れでした。
「悪いなぁ」と思いながらふと思い出したのが図書館利用。
自分のものにはならないけど、読むだけならできる…
ということで、図書館の蔵書検索をすると、ありました！
お客様にも喜んでもらい、良かった～と一安心。
お客様に喜んでもらうのにも、いろんな方法があるなぁと思いました。
日報の良さも再確認しました（岡崎店M)。』

『お疲れ様です。
韓国から来たお客様が
「さっきここで在庫無いものを取り寄せたら

sample

1 週間かかると言われたけど大阪の大きな本屋ならあるかな」

ときかれました。

まず大阪のどこに行かれるのかをきいて

大阪駅近くの本屋がいいと言われました。

梅田に紀伊国屋があったので

インターネットで在庫をお調べし、

在庫があったので紀伊国屋に電話して

お客様のお名前で取っておいてもらうことにしました。

以前、似たようなことを違うお店で自分が聞いたとき、

うちのお店は大阪にないからわからりません、と言われました。

その時はそーなんだと思うだけでしたが

本当は今回自分がとった行動を取って欲しかったと今思います（大桑店 K)。』

『お疲れ様です。

お客様で大学のレポート用の本を探して来店されたお客様が

いらっしゃいました。指定の 4 冊の中から 1 冊を選んで書く課題

でリストを見ましたが、どれも見たことも聞いたこともない本ばかりで

しかも値段も 3000 円くらいする本ばかり。

「取り寄せに数日かかる」ことを伝えると「今すぐにでも欲しい」との

返事でした。ちょっと考えたあと、ネットで蔵書を検索したらあったので

春日井市の図書館を紹介しました。

お客様は驚いた感じでしたが閉館時間にまだ間に合うとの事で急いで

図書館に向かわれました。

ちょっと調べるのに時間がかかってしまいましたが帰り際に「ありがとう」と

いわれたので、お客様のお役にたてたようでよかったです（春日井南店 K)。』

『お疲れ様です。

金沢は朝夕とても冷え込んでいます。

雪の足音がもうすぐそこまで来てるようで少し怖いです。

欲しい本が今日欲しいというお客様がいらっしゃいました。

当店にはなく、最近できた競合店の示野の書店に在庫があり、
それをとりおきしていただきました。
このお客様が帰られた後、金沢中にある書店がうちの在庫となるんだと
思いました。
欲しい情報をつなぐ機能が書店に備わっているんだ
と実感しました。本当に欲しい物をお客様の望む形で提供する
言葉にするとあいまいですが今日みたいなことがそれ実践していることに
繋がっていると感じました（大桑店K)。』

『戸田店のパートナー・羽田野さんは子供に人気があります。
今日は児童書の遊び場で子供にピカチュウの折り紙を折っていました。
その子は以前羽田野さんに会っていたようで、
「また（ここに）遊びに来たよ～」
と、言ってくれたそうです。
その子は一枚の紙からピカチュウに変わる様を
まじまじ見ていました。
羽田野さんの手が魔法の手にみえたのでしょう。
子供に人気の羽田野さん。
子供好きのオーラが出ているんだと思います。
羽田野さんは、戸田店の宝物です（中川戸田店G)。』

『お疲れ様です。
日曜日の読み聞かせが定着してきました。
朝から常連さんがわらわら来て児童書担当者が
5、6冊読んでいました。
読み聞かせ会が始まるとリクエストの嵐です。
読むパートナーも声が出ないと言いながらも
嬉しそうでした（大桑店K)。』

sample

『お疲れ様です。
昨日のことですが、お客様掲示板の用紙を切らしてしまい、
お客様に欲しいと言われました。
わざわざ、欲しいとまで言っていただいた
ご意見はなんだろうと思ったら、
前にやっていた「ディスクをかったらハバネロのおかしがもらえる」
キャンペーンの当たりを持ってこられた方でした。
その時、当然ハバネロは無いので、パートナーの中村君が
ダッシュでバローへ行き、ハバネロを買ってお渡ししました。
その件についてお客様はとても感謝され、ご意見を下さいました。
中村君の判断でお客様が喜んでいただいて、とても良い経験を
したと思います。中村君がご意見箱を開けるのがおそらくあさって、
反応が楽しみです（大桑店Y)。』

『お疲れ様です。
みなさんの日報にもあるとおり、
ハリポタ祭りでした。
村瀬さんの発案により、例の帽子と黒のお手製マントで
接客しました。発案者の村瀬さんが一番ノリノリだったので
みんな終始笑顔でした。お互いの格好を見て笑い、
お客様から笑われ何だかリゾートな感じでした。
ちょうど昨日最後の予約をされたお客様が
7時前に買いにいらっしゃいました。
早朝開店の結果7時から9時の間に10冊でした。
夕方来られた親子のお客様には7時から開店してるって知っていたら
来たのに～と言われました。
今回告知がほとんどできず、知らなかったお客様もたくさん
いらっしゃいました（大桑店K)。』

『お疲れ様です。

今日は、可愛いお客様を対応しました。

そのお客様は、1歳の方。

お子様は以前、「ひとりでうんちっち」を買って帰りました。

ですが、その時は望んでいた新品の本がなかったので、

店頭の本を一端お買い上げいただき、後日新品と交換になりました。

そして、今日が交換日。

お子様は、「ひとりでうんちっち」がとってもお気に入り。

交換する時も、しっかり本を掴んだまま離しません。

私に（本をとられる！）と、本能で感じ取ったのでしょう。

おニュー本を見せると、ようやく手を離しました。

と思いきや、（早く頂戴!!）といわんばかりに手を本に伸ばします。

なかなか届かないので、ぐいぐい身も乗り出します。

多分言葉が喋れたら、↑の言葉を言ってると思います。

「よほどお気に入りなのですね。」

そう言うと、「もう、そうなんですよ。」と。

お気に入りの本を見つけるお手伝いができて良かったと思います。

そして、今日のお子様の行動が

(そのご家族に忘れられる可能性大ですが)

将来、楽しい思い出話になれば良いなぁと思いました（中川戸田店G)。』

『お疲れ様です。

今日は土曜日で、お客様が多く、とても忙しい一日でした。

そんな中で、岡崎インター店でいつも景品用にゲームやCDを

買ってくれるゲームセンターの方が来店されました。

いつも結構な量をお買い上げいただいています。

そして、レジを済ませて帰られたあとに、

商品の一部を袋に入れ忘れてしまったことに気付きました。

あわてて追いかけましたが、既に姿がなく、すぐにそのゲームセンター

まで行って、あやまりつつ商品をお渡ししてきました。

届けたことに対して、お礼は言われましたが、

本来商品の入れ忘れはあってはならないことです。
忙しい時こそ、いつも以上に慎重にしていきたいです（岡崎店 D)。』

『皆さんお疲れ様です。
今日はお客様を不快にさせてしまいました。
お会計の時図書カードと図書券を一緒に出され、図書カードを残すのか、
現金でおつりをお返しするかという状況が発生しました。
きちんと説明したつもりだったのですが不十分だったようで
お客様と認識の違いが生まれてしまいました。
そのお客様が『自分だけ分かっていたらいかん」とおっしゃられたとおり、
分かりにくい事を説明する時は、くどいくらい細かく説明したほうが良いのかもしれないなと思いました。反省です（春日井南店 Y)。』

『皆さんお疲れ様です。
今日、お客様から『雑誌の付録が入ってなかった』とクレームがありました。
すぐにお宅にお届けしお詫びしました。S 社の雑誌で、箱の中に 2 つ付録が入っている物で、そのうちの 1 つが入ってなかったそうです。
ということは最初から入ってなかったのでは…と思います。
パートナーさんに聞いてみると、よくある事らしいです。
「よくある事じゃないだろ！ S 社（に限らず）よ、でかいからって調子に乗ってるのか一つ一つの商品にしっかり責任持てよ！」
とも思いましたが、我々現場の人間も、少しは疑ってかかるというか付録の袋の中、箱の中まで確認するべきだったのかもしれません。
本当はそうするべきなのですが、実際 1 つずつ中身をすべて確認するのは厳しいかな…とも思います。ともあれ、迅速に対応できたのでそこは良かった点でした（春日井南店 Y)。』

『お疲れ様です。
今日は、あと一歩でクレーム原因になりそうなことが起こりました。
客注の商品が間違って店頭に並んでいたのです。

たまたま予約表をみていると、3 日ぐらい前に店に来た商品の名前を発見。急いで客注棚（未連絡用）に入れました。その 10 分後…そのお客様がレジにいらっしゃいました。店頭に並んでいた商品と共に。「入荷の電話がなかったのですが、(店頭に）あったのでもって来ました。」冷や汗ものでした。たまたま予約表を見ていたので、この場合は乗り切れました。運が良かっただけです。これからは、予約表もしっかりチェックしないといけないと思います（中川戸田店 G)。』

『今日はお客様に注意を受けてしまいました。高校生くらいの女の子 2 人が児童書コーナーにファッション雑誌を持ち込んで読んでいたのですが、1 人は床に座り、もう 1 人は本の上に座っていました。そして、それを見た他のお客様に、「不愉快だから注意してくれ」と言われました。岡崎店ではファッション雑誌は入口近くにあり、通路は細くなっています。反対に児童書は店の一番奥にあり、棚も他の棚と垂直に配置されているため、見通しが利きません。立つのに疲れたのか、ゆっくり読みたかったのか、詳しいところは分かりませんが、「あちらに椅子がありますので、そちらでお願いします」とお願いしました。人が多いからなのか、全体的に本棚も荒れていてこういう時こそしっかり整頓＆声かけしないと！と思いました。「きれいで明るいいまじん」という雰囲気を持続させていきたいと思います（岡崎店 M)。』

『お疲れ様です。今日はレジ打ちをしていて、血の気が引く思いをしました。図書カードの金額を間違って入力したまま引き落としボタンを押してしまったのです。お客様には新しい図書カードから正式な金額を引いたものをお渡しして、

間違ったカードは自分が買い取って事なきを得ました。
ですが、これがクレジットカードの引き落としだったら、と考えると非常に恐ろしいです。
取り返しのつかない大失態になってしまいます。
この失敗が起こったのは、ちょうど忙しさが去って一息ついた時でした。
「油断は禁物」。
この言葉が非常に身に染みた一瞬でした（中川戸田店F）。』

『お疲れ様です。
商品と間違えて、ダミーをお客様に
渡してしまうというミスがありました。
自分もやったことありますし、お客様に
かなりお叱りをうけたこともあります。
なぜダミーを間違えて入れてしまうのか
やはりカウンター内の整理整頓が
できていないからだと思います。
土日など、お客様が多いとき、カウンター内が
ごちゃごちゃになってしまいます。
ごちゃごちゃになると入れ間違えの可能性が高くなります。
こういうときは、慌てず落ち着いて、入れ間違えがないように
きちんと商品を確認して、丁寧な接客をすることが
とても大切だと感じました（岡崎店D）。』

『お疲れ様です。
今日はお客様からお叱りがありました。
内容は「レジで待たせ過ぎ」というものでした。
その時、レジにはパートナーさん一人を除いて誰も居ない状態でした。
そのパートナーさんはレジで接客をなさっていて、そのお客様の後ろにもう一人お客様が待っていらっしゃいました。
自分はフロアから全く違う用件でレジに向かったのですが、頭の中はその用件のことで一杯になり、お客様が待っていらっしゃることに気づけませんでした。

もう少し周囲をきちんと見渡していれば、防げたことだったと思います。
売り場での接客もレジでの接客も大切です。
特に、レジでの接客は店内での最後の接客になる可能性や、店の印象を決定する確率が高いし、
お金を扱う場所でもありますから、
注意が散漫にならないように気をつけます（中川戸田店F）。』

『今日はいろいろ起きてしまいました。
クレーム3件です。
1：予約していた商品を店頭に出して売ってしまっていた。
→早番の大毛が仕事終了後タワレコに走って解決。明日にはお渡しできる体勢に対応してくれました。
2：中古商品の中身が違っていた。
太鼓の達人だったのですがバージョンが違っていました。
在庫数を調べると買い取り時から間違っていた模様。
加工する時、販売する時、と気づくチャンスはあったのですが
「太鼓の達人～」だけを何となく確認して逃してしまったようです。
3：ダミーを渡してしまった。
下の二件の発覚が夜の10時少し前と閉店後に発覚してしまい、
二件とも直接お詫びにいく事になりました。
店を空ける為には宮川か大毛がいないと不安だと感じたので
帰りがけだったのを捕まえて宮川に残ってもらいました。
閉店前後は一番お金が動く時間。そして空気が緩んでしまうとミスも起こりやすい。
二人がいたから迅速に対応でき、大きく発展せずに済みました。
それにしても閉店後に店を空ける事だけは本当に怖かったです。
ミスに関しても何故起きてしまったのか、をしっかりと理解して
同じ事を繰り返さないようにシェアしていかねば、と思います。
お客様からのお怒りの電話をとったパートナーについても書きたいと思ったのですが
長くなってしまったので明日に回します。
本日もお疲れ様です（岡崎店K）。』

『お疲れ様です。今日はお客様からクレームがありました。検索端末には「在庫あり」と出ているのに、売場のどこを探してもその商品がなかったからです。お客様曰く「続きモノ・推理モノなので、その巻がないと次が読めない」とのこと。最初は「何で無いの」見たいな感じだったのですが、色々と説明と商品の検索をしているうちに気も晴れてきたようで、店を出られるときには、怒りも収まっていたように思います。こちらがきちんと接することができれば、問題は少しずつ解決していくのだと思いました。ちなみに、お客様が探していた商品は「DEATHNOTE9 巻」でした（春日井南店 F)。』

『お疲れ様です。今日はお客様からお叱りを頂きました。「ポイントカードが 3 ヶ月で有効期限が切れるなんて聞いてないわよ！」と言われてしまいました。明らかにこちらの説明不足であり、作る時に聞いていたらいらないと仰ったであろう雰囲気。対応していたパートナーが助けを求める目で見てくるが、自分は他のお客様の対応中で何も出来ない状態。何とか自分の対応をすばやくし、駆けつけると、怒りはピークに。何よりもまずは共感。こちらの非を認めてポイントを今回限りということでそのまま付けるという事で丸く治まりました。ポイントを付けることが良いことかは別として、とりあえずお客様が離れていかなかった事を良しとします。これからはきちんと説明をするようにパートナー全員に声をかけ、一緒にポイントカードの説明の紙を渡すようにしていきます（中川戸田店 H)。』

『お疲れ様です。今日はほぼ 1 日中、レジに張り付いてました。

sample

最近、チャンスがあれば、レジにみえたお客様と
世間話的な会話をしてみようと考えています。
すごく上手にお客様と会話をするパートナーさんがいて、
すごく感じがいいなぁと思ったからです。
先日も韓流ドラマをお買い上げのお客様に、
「韓流ドラマ好きなんですねー」
と声をかけてみると、それから数分間、
お客様との会話が発展しました。
ですが、すべてのお客様に声をかけられるかと言ったら、
そうではありません。
上記のお客様は明らかに話しやすそうなオーラが出ていました。
しかし、逆に話しかけないでオーラを発信しているお客様もみえます。
お店に親しみをもっていただくという意味で、
できる限りお客様と会話していきたいです（岡崎店D)。』

『お疲れ様です。
最近、お客様との会話が弾むようになりました。
お客様との会話の糸口となる一言を以前は頭の中だけで終わっていたのですが
最近は口について出てくるようになりました。
その際気をつけていることがあります。
1つ目はお客様の反応を伺うこと
2つ目は会話するときのテンションはお客様と同じにすること
3つ目はお客様の本当の要求を探り出すこと
以上の3つを気をつけながら
今自分にできる最上のこと提案することにしています。
ほとんどのお客様によろこばれます。
この方法をとり始めてから
お客様は本当に一人一人違うんだということを実感し
それがまた一期一会の大切さを気付かせてくれています（大桑店K)。』

『お疲れさまです。
え～今日は、また一日店内をうろうろしていました。
在庫調査なんかをし始めると、どうも自分の作業に没頭していく傾向があります。
売場に出るのは作業するためだけではなく、
お客様とコミュニケーションするためでもあるのに。
以前レジのビデオを見たときに気付いたのですが、
コミックパックをしながらも常に周囲に意識を向けているパートナーさんがいます。
袋に入れて顔上げる、テープで止めて顔上げる、本を置いて顔上げる
…というように、ひとつひとつの作業の後に、
必ず顔を上げて周りを見渡しています（まるでフィールド上の中田英のよう！）。
パックは着々と終わっていくのですが、
それでいて「お客様に気付かない」なんてことは絶対ありません。
これからは意識してこれを真似しようと思います（岡崎店M）。』

『お疲れ様です。
今日はほとんど返品作業で、店内はほとんど歩かなかったにもかかわらず、
元の棚とは違う場所に入っている商品を見かけることが多かったです。
それらを元に戻しながら「なぜ元の場所に戻さないのだろう」と考えました。
きっと「元の場所がどこなのか分からないから」という結論にたどり着きました。
場所を印刷した紙を持って店内を歩いても、結局、店員に場所を聞かなければならない状況ならば、見つけ出した商品を元の棚に返すことはしない気がします。
ましてや自分で見つけ出したのではなくて、持って来て貰った商品なら尚更です。
そういえば大学の図書館には、読み終わった本を置ける棚が置いてあったことを思い出しました（中川戸田店F）。』

『お疲れさまです。
今日思ったこと。岡崎店のトイレについて。
売場を歩いていて、本の事と同じくらいよく聞かれるのが
「トイレどこですか」「トイレの鍵がかかってるんですけど」など、トイレのこと。
トイレの場所も分かりにくい上に、鍵はレジからの遠隔操作のため、

店員に声をかけなければトイレに入れません。小さい女の子が怖々トイレに入って行くのを見て、もう少しトイレを目立たせる、遠隔操作だということを分かりやすくする、という処置が必要かなぁと思いました（岡崎店M）。』

『お疲れ様です。今日は午前中に、瀬戸店について色々と話を聞いてきました。その中で「“すみません”より“ありがとう”の方が良い」という話を聞き、店舗に帰ると早速、実践する機会がありました。棚の上の方に置かれている本を取ろうとしたのか、本をバサバサと下に落とされた子供連れのお客様がいらっしゃいました。慌てて拾っていたところへ駆け付け本を拾い上げると、「ホントすみません」と、とても申し訳なさそうな様子でした。いつもなら「すみません、拾って頂いて……」と言いながら拾うのですが、今日は「お怪我はありませんか」の次に「拾って頂いてありがとうございます」、という内容で声を掛けてみました。すると、たいていのお客様はそそくさとその場を立ち去ることが多かったのですが、そのお客様は近くで立ち読みを始めました。その様子を見て、何だか嬉しい気分になりました（春日井南店F）。』

『お疲れ様です。ビジネス書コーナーで舟を漕いでいるお客様を発見。コックリコックリ、メトロロームのように動いています。見ていると、退屈だから寝た…のでなく、ソファーに座っていたら睡魔が襲ってきた、感じがします。図書館のような静かな雰囲気、ゆったりしたBGM。そしてソファー。家なら、確実に寝る条件がそろってます。が、公共の場でそういう場面を見たことがなかったので驚きました。各売り場ごとに、お客さまが自分の世界に浸れる店作りをする例を見ました（春日井南店G）。』

sample

『お疲れ様です。
コミック立ち読みコーナーに昼ごろから夜ぐらいまで
40代ぐらいの女性のお客様がいらっしゃいました。
帰り際にレジであのコーナーいいねと言って帰られました。
メンテナンスがなかなか進んでいないのですが
改めてもう一度力を入れてみようと思いました。
お客様の声が自分にやる気をださせてくれているんだということが
実感できました（大桑店K)。』

『お疲れ様です。
「居心地いいから店にずっと居ちゃうんだよね」
そう言ってくださる年配のお客様がいっらしゃいました。
「皆、座ってずっと読んでるけど、それだけじゃ何だか悪い気がしてね」
と、そのお客様は毎回、一冊ずつ本を買って帰るそうです。
居心地が良いと言ってくださったことは嬉しかったのですが、
何だか気を遣わせているような気がしました。
気兼ねなく居ていただけるような場所を目指します（春日井南店F)。』

『お疲れ様です。
「イマジンが閉店の曲なんですね。知りませんでした」
閉店時間を過ぎてからレジにいらっしゃったお客様に、そう言われたことがあります。
そのお客様には「こんな遅くまで、ごめんなさい」とも言われました。
今日も閉店時間をすぎてから、レジにいらしたお客様に、パートナーさんが
「閉店時間って、もしかして12時ですか」と聞かれていました。
パートナーさんが「そうです」と答えると、やはり「遅くまでごめんなさい」とおっしゃいました。
お客様が自発的に帰られるのを待っている方が良いのか、「閉店ですので」と分かりやすくするのが良いのか。
どちらにしろ、お客様に「ごめんなさい」と言わせてしまうことは、
お客様にとって親切ではないのではないか、と感じました（春日井南店F)。』

『お疲れ様です。
「もう閉店時間過ぎていたんだね。気づかなかったよ」
とお客様に言われることが多くなってきました。
夢中で本を読んでいた人、真剣に手帳を選んでいた人、試遊機で遊んでいた人
いろいろですが、お店や商品を気に入っていただけている証拠だと思います。
この間は椅子で熟睡しているお客様も。
もっともっと「居心地のいい店」を目指していきたいです（春日井南店 K)。』

『お疲れ様です。
椅子に座って本を読むお客様はたくさんいらっしゃいますが、
たまに「机の上に足を乗せて」読んでる方もいらっしゃいます。
今日も素足を「ド～ン」と乗せてる年配のお客様がいらっしゃったので
「おそれいりますが…」とお声をお掛けしたら
「ゴメンゴメン、ここは家じゃないもんね」と言われました。
お客様がどういう気持ちで言われた言葉かはわかりませんが
もし「家での癖がつい出て…」という事ならうれしい話です。
(足を乗せること自体は良くないことですが)
もちろん、そういう行為を快く思わないお客様もいらっしゃるので
より多くのお客様が気持ちよく過ごして頂けるようにこれからも
見かけたら声をかけるようにしたいです。
…若者の座り読みも多いので注意していきます（春日井南店 K)。』

『お疲れ様です。
今日はパートナー・奥村君と『親切とおせっかい』トークをしました。
というのは、そのパートナさんが
お客様が「どこにあるんだろう」と独り言を言っている時、
声を掛けるべきかどうか迷っていたからです。
お客様の中には、自分で見つけたい方もいます。

もし声を掛けた時、そういう方なら『おせっかい』。
困っていらっしゃるなら『親切』になります。
「迷われている方を見たら、まず挨拶をしたらいいんじゃないの
困っていたら声を掛けてくるし、違うなら他の反応があるでしょ。」
と、答えました。この答えがいいのか判りません。
何か違う方法があれば聞きたいです。
奥村君は早速実行しました。
すると、沢山のお客様から本の場所を聞かれたそうです。
彼は笑いながらいいました。
「まだまだ、(何がどこにあるのか) 分かりません。
でも、やるからにはとことんやりますよ。
河合さんや社員さんには勝てないかもしれませんが、
(できる人・書籍) TOP10 には入ります。」
いやはや。かっこいいです (中川戸田店 G)。』

『私の場合は、商品をお探しのそぶりを見せているお客様のそばにゆき、
通り過ぎさまに「いらっしゃいませ」と気持ち小さめに挨拶します。
実際になにかお探しの方はほとんどそれでお声を掛けてくださいます。
もうひとつ、たとえばレジなどお客様から距離があるときは目を見て
会釈すると効果があります。
いずれももし特に御用がなくても失礼にはあたりませんので使いやすい
ワザではないかと思ってます (大垣店 S)。』

『お疲れ様です。
今日は (親切の基準って何だろう) と、
考えた一日でした。
つまり、どこまでが『親切』で、
どこからが『おせっかい』なのか…
お客様が本を 2 冊探していました。
1 冊目は発見。

sample

2冊目は品切れ。他店から頂くことになりました。
予約票を渡した時に「ありがとう。親切だね。」と言っていただけました。
が、正直、どこがですかと、聞きたくなりました。
むしろ調べる時間がかかったのでかなり待ってもらいました。
なので、何がどう親切だったのかがわかりません。
親切かおせっかいかは、人それぞれ。
そうわかっていても、親切と感じる基準が難しいです（中川戸田店G）。』

『お疲れ様です。
今日は久々にレジ業務が中心でした。
そこで並んでいるお客様を見ていて、ふと疑問に思ったことが一つ。
「お次にお待ちの方、奥のレジへどうぞ」。
戸田店では、お客様が待っている場合、そのように声を掛けることが多いです。
一見、親切そうに思えますが、実のところはどうなんだろうと思いました。
前のお客様への対応が長引いている場合は、そちらの方が親切なのかもしれません。
ですが、時にはレジ二台分の距離を歩かせることにもなります。
前のお客様がもうすぐ終わりそうならば、待って貰う方が良いのかもしれないですね。
タイミング悪く二台から同時に声を掛けられてしまうことが、お客様に逆に気を遣わせる原因になってしまいます（中川戸田店F）。』

『お疲れさまです。
今日、やはり難しいなぁと感じたのは、
お客様から「こういう感じの本を探している」と問い合わせがあったときの対応です。
中味まで一緒に見て店員と話しながら選ぶ人もいれば、
場所だけ教えて欲しいという人もいるので、その辺の線引きが難しいです。
場所だけで良いお客様の場合は、その後もちらちら見ながら気にしていますが、
これぱっかりはたくさんのお客様と話して経験値を上げるしかないのかなぁと思います。
付かず離れず、声をかけようと思った時には側にいる、
そんな対応を目指していこうと思いました（岡崎店M）。』

『昨日、小学生の子が１万円分の中古アニメを買っていきました。(最近の子はお金もってるなぁ）と思ったところ、数分後にまた１万円分のアニメを持ってレジにやってきました。「大事なお金だからいっぺんにこんなに使っていいの」と声かけたら「お金一杯あるから大丈夫ぅ～」と購入してフラフラ店を出てきました。その子が今日も２万円近い買い物をしているのを見つけて出されたサービスカードみたところ、スタンプから察するにこの一週間で最低でも 45,000 円以上使っている事が判明。昨日も今日も名前付きの体操服着てたのでそれを頼りに、パートナーも自分も心配になったので学校に連絡しました。「何かあったわけではないですが、この歳の子が一週間で５万円以上使っているのは異常だと思い、落ち着きの無い子で気になったので連絡させていただきました」とその子の名前を言ったところ、学校では有名な子で母子家庭で一緒に住んでいる祖母が甘やかしてお小遣いを多くあげている。ただ額が額なのでひょっとしたら財布から抜いてるかも…。と電話に偶然出た先生が答えてくれました。念のため担任には報告しておくとの事。万引した訳でもないのに踏み込みすぎたのかも、と思いつつも背景がわかった事で結局もっと心配になってしまいました。家族も学校も大変かもしれないけど助けてあげて欲しい。長文大変失礼しました（岡崎店 K)。』

『勇気ある正しい判断で、的確な処置だったと僕は思います。「名前付きの体操服着てた」という部分が、「悪意のない」ことを証明しているので、なおさら一刻も早く善後策を取ってあげるべきでしょうね。僕が担任なら、夜にでも家庭訪問して事実関係をはっきり伝え、おばあちゃんには申し訳ないけれど、理由なきお小遣いをあげないよう話します。あとは、お母さんとおばあちゃんの話し合いになると思いますが。(おかあさんも全部は把握していないように思われます）このままだと、その子はよこしまな道へ進んでしまいそうです（商品部 I)。』

sample

『私もＩさんと同意見です。

親が同伴せず、小学生だけで週５万円の買い物なんて、誰がみても不自然ですよね。

見て見ぬフリする会社であってはならないと思います。

たとえその日の売上が少し落ちたとしても、売上は一瞬の利益、売るためなら、手段を選ばない会社と言われるリスクとは、比較の対象になりません。

正しい判断だと思います（経理部Ｈ)。』

sample

不　許　複　製

慶應義塾大学ビジネス・スクール

共立　2008.7 RP150