

出版システム  
Publishing ERP

■「ハイパーマネキン」接客のサポートを期待



■ほんのいえ 宮脇書店越谷店

店舗面積: 160坪  
所在地: 埼玉県越谷市東大沢5-5-8  
電話: 048-962-3500  
営業時間: 9:00~23:00  
休日: 無休

宮脇書店越谷店は10月6日から約1か月間、光和コンピューターが提供する人型サイネージ「ハイパーマネキン」を導入した。もともと接客を重視している加藤克宜社長は、サイネージにも接客をサポートする役割を期待しているという。



▲プラットフォームに設置された「ハイパーマネキン」



▲店舗内  
加藤社長

■開店から12~13年は右肩上がり

同店は、かつて保育士を務め、「教育関係の仕事で起業できないか」と考えていた加藤社長が、ダイワハウスの紹介で、1994年に宮脇書店のフランチャイズとしてオープンした。

売場面積は160坪。書籍、雑誌、コミックスのほか、文具、CD、DVD、totoなどを扱う。東武伊勢崎線の北越谷駅から徒歩で約10分、駅から伸びる通りと県道の交差点付近で、周辺には医薬品チェーンや飲食店などが集積する。立地は住宅街と郊外の間で、駐車場は20台。取引取扱はトーハン。

初めての書店業ということもあり、「品出しは、お客様がいる時間帯には失礼だと思い、閉店後にする等、当初は何でも自分でやらなければ、と考えていたので、1日3時間ぐらいしか休めませんでした」という加藤社長だが、ある時、体調を崩して1日休んだにもかかわらず、売り上げは変わらなかった。

そこで考え方を変え「従業員に仕事を分けていきました。すると体にも心にも余裕が出てきました」という。その後、業績は「開店から12~13年は前年を割ることはありませんでした」と順調に伸びた。

■バイトにも売り上げ見せて経営感覚持たせる

そんな加藤社長が競合店と差別化するために重視しているのは接客だ。店を開けてからの品出しなど、常に気を遣って指導しているというが、確かに同店では声掛けやキビキビした対応、そして整理された棚・平台など心配りが随所に見られる。

指導方法として加藤社長は、社員からバイトまで、日別、月別の売り上げを見せているという。「自分たちの仕事の結果を自分で納得するだけでなく、数字で確認してもらっています。そうやって皆が経営者の感覚を持てるようにするのが」と説明。そうした取り組みは、積極的に関心を示す、モチベーションの高い人材を見分けることにも結びつく。

■「ハイパーマネキン」即座に設置決める

「ハイパーマネキン」は光和コンピューターからの提案で、即座にテスト設置を決めた。もともと「話題性があるもので自分で仕入れられるものは極力仕入れる」と新しいことには積極的な加藤社長。プリクラ、トレカ、廉価DVD、toto、トーハンのMVPブランドなどをはじめ、昨年は近くの医薬品チェーンで品切れしていたマスクも販売した。

設置場所は新刊台から文芸コーナーに向かう平台横。同店のベスト3位までを繰り返し映像と音声で紹介した。

加藤社長の評価は、「確かに紹介した本の売り上げは伸びましたが、それ以上にお客様に興味を持っていただけました。多くのお客様がスクリーンの後ろに回って仕掛けを確認されていました」という。

課題としては、導入コストもあるが、機器を天井吊りにするなど、より自由に設置場所を選べるようにしたいという。

■「いらっしゃいませ」と言わせたい

加藤社長が「ハイパーマネキン」に注目したのは、「お客様が入店される時に、サイネージが自動的に感知して『いらっしゃいませ』『ありがとうございました』と言わせたい」という思いからだ。

「どうしても従業員がレジに集中していたりして、入店を誰も気づかないということがあります。それをサイネージにサポートしてもらいたいのです」と話す。その背景は、近隣に大型ショッピングセンターが開設されるなど、同店も競合との厳しい競争に晒されるようになってきたこともある。

「書店は最終的には人の手が必要」という加藤社長だからこそ、その人材が有効に動くために機械を利用することは積極的なのだ。