

書店システム
SUPER BOOK SHOP

■来店客の「気づき」を生かし差別化

2017年(平成29年)5月29日(月曜日)掲載 第4319号 (1)

出版産業のシステムとマーケティング情報
文化通信
bBB
Banktoshin Book Business

17年6月26日号

■お悩みの手動会計「書店さんのお悩み解決します!」……3
■読者の「気づき」を生かし差別化! 加藤書店越谷店(埼玉県越谷市) フラッグシップとして情報発信
●企業様専用
MIRAIYA Bookmark Lounge
Cafe 博文堂(東京・目黒区)……4
●神楽坂にお店がある
ブックカフェ誕生
●子どもの本専門店

ブックハウスカフェ(東京・千代田区)……6
■加藤書店越谷店(埼玉県越谷市)……6
■加藤書店越谷店(埼玉県越谷市)……6
●「はばし」(埼玉県川口市)……7
●HonyaClubで見る現場……8
●読む力と書く力を育てる学習……9
～「つらみ」(東京都)を……
他につなげる工夫を～

加速する
出版流通
システム
来店客の「気づき」を
生かし差別化

宮脇書店越谷店

所在地: 〒343-0022

埼玉県越谷市東大沢5-5-8

電話: 048-962-3500

営業時間: 9~23時



加藤社長



レジカウンター

宮脇書店越谷店は、2016年にPOSシステム「KPOSmini」と、バックヤードシステム「BookAnswer3Lite」を導入し、違算防止、書籍や雑誌の発注に活用している。



新刊を紹介するレコメンド棚

■書店員は専門職

自動ドアが開くと「いらっしゃいませ」と従業員の良い声が聞こえてくる。宮脇書店越谷店は、東武伊勢崎線北越谷駅東口から徒歩で10分ほど歩いた、やや郊外の住宅地にある約160坪のお店。同店で取り扱っているのは、書籍、雑誌、コミックのほかに、取引取次トーンが提供している輸入菓子と文具雑貨のパッケージ「&DeLi」を約10坪で導入している。

北越谷駅周辺には、美容室や理容室が10軒以上も立ち並ぶ激戦区。北越谷駅から同店までの道中にも、5軒ほどの美容室や理容室あり。加藤克宜社長は、こうしたお店に「雑誌を届けている」と話す。

このほかにも、市内にある県立高校など7校の学校図書館から書籍や雑誌の注文を年間を通して受けている。

■従業員12人中7人が正社員

同店の従業員は全体で12人。このうち7人が社員で、5人がパート・アルバイト。同店の特徴を「商品の見やすさ」「品揃え」と自負する加藤社長は、「書店員は専門職。品揃えを豊かにするには、経験を積んだジャンル担当者が必要。そのためにも、安定した社員として採用し、ジャンル担当を変えることはしていない」と話す。加藤社長自らも文芸書を担当しており、「旬の感覚を無くさない、ウデを鈍らせないため、ジャンル担当を持っている」という。

また、従業員のあいさつが徹底されており、「声かけをすることで、お客様に気持ちよく買い物をしてもらいたい。それが防犯面でも万引きしづらい店に繋がっている」と加藤社長。

■導線を考え、工夫を施す

商品の見やすさでは、「常に導線を考えている」と話す加藤社長。壁面を除き全体的に什器の高さを抑えており、店全体を見渡しやすい売り場となっている。棚表記には、イラストや写真を多用することで、わかりやすさを追求している。

また、入口の壁はガラスになっており、入口付近の棚をアクリル什器にすることで、自然光をうまく店内に取り込み、明るい店内を目指した。

このほかにもレジカウンターの背後の壁も一部がガラスになっていることから、新刊書籍やコミック、DVD機器と接続したテレビを外に向けて配置し、来店客に対するレコメンドとして活用しているなど店内のいたるところに工夫を凝らしている。

■来店客が「気づく」仕組みで差別化

同店がPOSシステムを光和コンピューターが提供する「KPOSmini」に切り替えたのは2016年。他の書店やコンビニエンスストアなどでどういったPOSシステムを使っているのかが気になると話す加藤社長。

開店20周年を迎えた14年に、大雪による雪害で屋根などを破損し、4カ月にわたる休業を余儀なくされたが、この機会に店舗のリニューアルを行っており、リニューアルした店舗に合うPOSを探していたという。また、これまで同店では、加藤社長の知人が動いていたメーカーのPOSを、保守期限が終了しても使い続けていたが、プログラムが古いためエラーが発生する頻度が高くなっていたことから、POSシステムの切り替えを検討していたという。

導入するPOSを選定するのにあたり、複数のメーカーのPOSを調べたという加藤社長は、他店との差別化には来店客が「気づく」仕組みが必要であると、「費用対効果があり、お客様がひとめ見て『レジを変えたな』と気がつくという最先端のものを取り入れたかった」と決め手を話す。

そのうえで、違算を防ぐ仕組みを評価する加藤社長は、「ボタン式のPOSも選択肢にあったが、タッチパネル式で省スペースの同機は、とても使いやすく作業がしやすい。違算を防ぐアラートの仕組みが組み込まれていて、間違いがほぼなくなかった」と話す。

このほかにも、クラウドシステムを採用している点をあげて、「以前のPOSシステムでは、エラーが起こると復旧までに時間がかかってしまい、2台POSを入れていても、お客様を待たせてしまっていた。すぐに復旧できる点も魅力的」と話す。

■データ分析がより簡単に

また、「KPOSmini」と一緒に、バックヤードシステム『BookAnswer3Lite』を導入している。加藤社長は、「以前のPOSでもデータ分析はできたが、詳細なデータを取るためには、レジまでデータを確認しに行く必要があった。『BookAnswer3Lite』では、より詳細なデータを収集できるようになったので、発注が早くなり時間の短縮に繋がった」と話す。

また、『BookAnswer3Lite』のトップ画面には、前日のランキングが常に表示されているので、とても便利。以前のPOSでは、ランキングを見るために何回かクリックをする必要があった。小さなことだが、重要なポイントだと思う」と述べる。

加藤社長は、マーケティングの場所としてレジスペースは重要であるとし、「レジは、お客様のニーズを直接捕まえられる場所。そのため、アルバイト、社員関係なく、レジに入っている。使いやすさと省スペースでビジュアルの良さが両立されており、使い勝手がいい」と話している。