

作・松井柚子（イラストも）
監修・武永昭光（シヨートランドテル代表）

●5月I お客様の煩わしさを解消する

6月はプライアル最盛期、ルクリアでもプライアルシーズンに向けてバーティードレスなどの売り場をいつもより広くとっていた。

そんなある日、お客様がディスプレイしているドレスの横のあたりをいじっている。横の内側に付いている値札で、価格を確認していたのだ。

そのディスプレイにはプライスカードが付いていなかった。

「そうか、プライスカードがあると一目で分かるのに、値段を知りたいお客様に煩わしい思いをさせてしまった」

「お客様に申し訳ない気持ちになった。」

すぐに千夏と麻紀にそのことを伝え、ディスプレイを変えた時はできるだけ早くプライスカードを付けることにした。

「お客様にとっても煩わしいことって、他に何かある？」

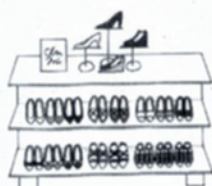
「麻紀が勝手に気がついたかもよ、お店の人も（笑）」と千夏。

「お客様への配慮よりも自分たちの便利さを優先した結果だね。人の店は冷静に見て批判できるけど、うちもよそから見たら煩わしいことがあるかも。お客様に嫌われないように、何か気がついたらずく改善できるやわらじしよう」

この日から、3人はお客様の動きに注意するようになった。

千夏は、黒のパンプスが欲しくて、お店の靴売り場に行った時のことを話し始めた。

「ここではブランド別に売り場構成されていた。ここではAブランド、隣の棚がBブランド……というように、つまり、黒のパンプスは、売り場のあちこちから散らばっているのだ。千夏は探すのがおっくうになってしまい、出庫することにした。」



「そして後日、別のお店を訪れた。そこではデザイン別に売り場がくまらわらわら、歩き回らなくても探すことができました。」

「もし最初に行ったお店がデザイン別で並んでいたら、多分そこで買ったと思います。値段はほとんど同じでした」

麻紀は思い出した。

「そいえば、デニムのシルエツトがきれいと言判のシヨップに行った時に、欲しかった商品は私のサイズが売り切れていて、他のデザインもサイズが切れていきました。欲しいと思っててもサイズが欠陥だからで嫌になりました。また行ってもどうせないんだろな」と思ってしまった。それからもう行かなくなりました。そして、私も靴を買いに行っただけですけど、そこは什器の下に在庫を積んでいたのでよ。お客様から意見をもらうのもイメージダウンだと思っただけで、積み方が雑なせいで、私、つまり他のお客様さんに突っ込んだんです。すくなく恥ずかしかったですよ」

「麻紀が勝手に気がついたかもよ、お店の人も（笑）」と千夏。

「お客様への配慮よりも自分たちの便利さを優先した結果だね。人の店は冷静に見て批判できるけど、うちもよそから見たら煩わしいことがあるかも。お客様に嫌われないように、何か気がついたらずく改善できるやわらじしよう」

この日から、3人はお客様の動きに注意するようになった。

※この物語はフィクションです。実在のショップ、人物とは一切関係ありません。

体験も生かし動作に注意する