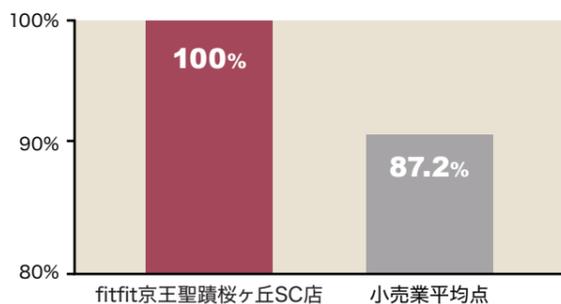
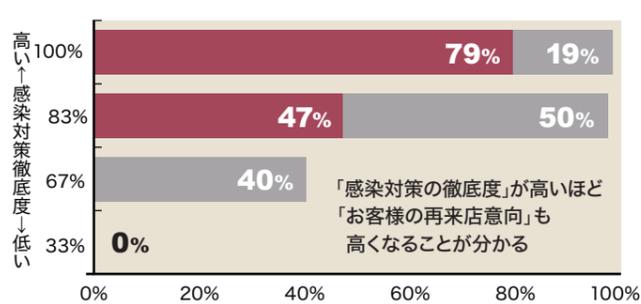


コロナ対策設問徹底率



fitfit京王聖蹟桜ヶ丘SC店は、新型コロナウイルス感染対策項目を100%実行できている ※2020年11月調査データ

また来たいと思いませんか?(再来店意向)



「感染対策の徹底度」が高いほど「お客様の再来店意向」も高くなること分かる ※2020年11月、1店舗あたりの(9問×3調査)得点率の平均

「お客様を感染から守る対策は、あなたを感染から守ることにつながる」という言い方で伝えています。感染症対策に取り組むのはお客様とスタッフを感染から守るためですが、「あなたを感染から守るためもある」というメッセージを強調することで全員が自分事として捉えられていると思います。

「お客様から言われたサイズを出せば良い」というものではありません。お客様の足の形や靴の種類によって最適なサイズが異なります。ですから、お客様には必ず試着していただき、ピッタリの靴と一緒に探すようにしています。スタッフに対して「サイズ」という概念は捨てる」という話しをしています。このような接客を積み重ねてきたので、靴の購入の相談以外でも、何か困りごとがあるとお客様が相談のためにご来店くださるような店舗に育ったのだと思います。

最初からチームとして成り立っていたのでしょうか？
最初はなかなか仕事を任せられず、自分一人でもうにかしなさんと抱えてしまうことが多くありました。また、スタッフ全員が自分より年上という難しさもありました。そこで、「一緒に考える」「横に立つ」というスタンスで臨んだところ、仕事をスムーズにさせる方法が徐々に見えてきました。今は次のポイントを意識しています。

- 店長としてやるべきことはきちんとやる
- 叱る時は会社のクレドに基づいて理由を伝える

【スタッフ育成の取り組み】
● 店長も基本は売場。スタッフと一緒に接客販売をおこなう
● スタッフの接客販売で気になった点は「すぐに」「直接」伝える
● 結果が目指していたものであれば過程は問わない
● NGアクション(顔を見ないご挨拶など)は繰り返して伝える
● スタッフが成功体験を積めるように情報伝達には気を遣う(連絡事項は詳細にノートに記載して、伝達ミスを防ぐなど)

今後に向けて考えていることを教えてください。
今後はコロナ禍で業績が厳しいことになりはありませぬ。「コロナ感染症対策」に真剣に取り組む継続していかないとお客様が離れていってしまう点を留意しながら、その上でスタッフ一人ひとりがさらに成長していけるチームにしたいと思っています。

その結果、以前の店舗と今の店舗を比較すると、スタッフのチームワークが格段に向上しました。このチームワークはもって業績に結びつけられるはずだと思っています。現在はチームで売上を作るためにスタッフ一人ひとりの育成に取り組んでいます。



「新型コロナウイルス感染症対策」の顧客評価が100点満点中98.7点を獲得

京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンターでは、新型コロナウイルス感染症対策への顧客評価を見える化するため、全3回の顧客満足度調査(ミステリーショッピングリサーチ)MS&C Consulting提供を実施されました。その中でも、100点満点中、平均98.7点と高評価を獲得した靴専門店、株式会社fitfit(フィットフィット)・京王聖蹟桜ヶ丘SC店の菅野店長に感染症対策の取り組みについて伺いました。

お店ではどんな感染症対策を実施していますか？

fitfitは全国に60店舗を展開する靴専門店、当店は京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンターB館3階にあり、近隣の方を中心にご来店下さっています。

当店では感染症対策としてソーシャルディスタンス、定期的な消毒といった基本的な対策の他にも次のような取り組みをしています。

- 手袋をして接客
- マスク越しでも笑顔が伝わる表情
- 声は少し大きめ
- お会計の前にはスタッフは手を必ず消毒
- 靴の試着時にはストッキングをお渡し
- クレジットカード読み取り機にラップ(ご利用毎にラップは交換・画像下)

ちょっとしたことばかりですが、来店から退店されるまでの一連の流れの中で、お客様が何回も「感染症対策をしっかりとやっている」と感じられるようにすることが大切だと考えています。

また、お客様にもご協力いただかないと

感染症対策は徹底できません。お客様にもご理解いただけるように、例えば「感染予防のためストッキングの着用をお願いしています」など、できるだけ言葉にして伝えるようにしています。

コロナ禍でもお客様にご来店頂いているのは何故でしょうか？

普段から「お客様の困りごとを解決す

