

「アンディファイテッド」 原宿明治通り店 佐山真洗さん



自店のKPI（重要業績評価指標）を細かく設定し、スタッフ全員のモチベーションが下がらないようにしているという
佐山さん

5月20日に営業を再開したが、「今まで以上に新規顧客の獲得と既存顧客との親密な関係構築の重要性を感じている」とい

う。休業中、各スタッフが自分の顧客に、LINEやSNSのダイレクトメッセージを活用したオンライン接客、予約販売を積極的に実施した。ECに入荷する新商品を顧客の好みに応じて告知・提案し、休業期間中ながらも店全体で約150万円の売り上げを確保した。営業再開直前は、ECの倉庫に送っていた商品や新たに入荷する商品を店頭で陳列する作業と並行して、オンライン接客時に顧客に送るための商品写真を撮影するなど、効率的に業務を行った。再開後は、感染対策にも十分気を

顧客とのつながり重視 休業中オンライン接客

配っている。スタッフの検温や手指の消毒、マスク着用に加え、全員で使うパソコンや電気のスイッチなどを1日に数回、定期的に消毒する。客に対しては、出来る限り商品に触れる回数を少なくするという目的で、スニーカーの試着時には、ひもを可能な限り緩めて履きやすくしたりするなどの補助を今まで以上に丁寧に行っている。

元タインバウンド（訪日外国人）比率が非常に高かったため、この間の入店客数は大きく減少している。

そのため、自店がいわいに居住する新規顧客の獲得、既存顧客との関係強化の必要性を強く感じている。同時に「これまで実店舗でコミュニケーションを取ってきたからこそ、この間のオンライン接客で成果が得られた」と実店舗の役割も再認識した。

今後、「安心・安全を求めるお客様が増えるなか、個人が果たすべき役割は大きい」とし、「スタッフ一人ひとりの情報発信を強め、実店舗は顧客様と深くつながる場」としたいという。