

アパレル・物販

POPで目を惹き・由来トークでG

浴衣のディスプレイがあり、「500円」と大きく価格アピールのPOP！スタッフがすぐに明るく挨拶後のトーク、「花火はないけれども、お風呂あがりに浴衣を着て自宅で過ごす、この時期の楽しみとしていかがですか？」「漢字では“浴衣（よい）”と書くでしょう。」と、浴衣の由来を教えてくださいました。

コロナで夏のイベントは自粛、でも浴衣を着て家の庭で夕涼み、ゆっくり過ごしたい気持ちになりました。



遠隔で満足を届ける

中国の方が、日本に来ることができない人のためにインスタライブをして、コメント・質問を受けながら商品の購入をしていました。

商品情報、在庫の有無、新作情報などを把握することで、スムーズな対応や再来店にも繋がっていくと、感じました。

雑貨

パーソナルな声掛け

「もしかしてお久しぶりにお越しくださったのですか？」と声掛けがあり、「お久しぶりなら、選び甲斐がありますね！」とおっしゃってくれました。声掛けのバリエーションもいろいろあるな、と嬉しく感じました。

商品活用とおもてなし

レジに、販売している実際の商品を使って「お待ちいただいております！」「お会いできるのを楽しみにしていました！」等、スタッフお1人お1人からのメッセージが書かれていました。おもてなしの心が伝わったことに加え、商品の活用法をご覧いただける機会を作れていると感じました。

レジに並ぶ際の立ち位置が、キャラクターの足跡のイラストで、オリジナリティがあり楽しませる仕掛けを感じました。

飲食・食品

興味の汲み取り

レジに置いてあるハウスカードにフルーツを模したデザインがあり、「かわいい」と話をしていた所、「かわいいですね。昨日からスタートしているデザインなんです」と会話につなげていました。お店への興味が汲み取りわずかな時間でもコミュニケーションをとるだけで、印象が大きく変わりました。

オリジナルメッセージの温かみ

黒板POPのQRコードを読み取ると、入店せずともメニューを見られる工夫がありました。「Welcomeback！お会いできてうれしいです！」「おかえりなさい！」等、各店舗ごとにメッセージが書かれている点も温かみを感じました。

消毒も会計もスムーズ、
でも一番は笑顔の気遣い！

マスク下でも笑顔だとわかるスタッフさんが、「熱はないか、食事以外はマスクをしてほしい、消毒します」と口頭でわかりやすい確認がありました。会計でもクレジットカード機器が動かないように押さえ、『トレイに置かせていただきます』とひと言ありスムーズでした。提供の際は横並びで料理を置くなど動き方も素敵でした。コロナ禍にちょっとした気遣いをいただき感謝です！

サービス・その他（教育など）

「今」をフィーチャーする

普段は大変開放感のある美容室なのですが、パーティションをして、1つ1つの施術席を区切っていました。「マスクを入れるのにお使いください」と、カットの前にビニール袋を渡され、これなら安心してマスクを外して入れられました。

ホームケア商品のPOPが「おうち美容」になっており、「おうち時間」にフィーチャーした打ち出しが今っぽいな、と感じました。

接客G好事例集
活用フロー

好事例集を活用して、
取り組みの連鎖に
繋げましょう！



STEP①

自店に当てはまる
好事例を店頭で実践

STEP②

スタッフ同士で
成功例を共有

STEP③

新しい取り組み
チャレンジ！

