

『ネットの顧客様』

株式会社かねまつ アトレ恵比寿店

外山 真也

私が勤めているアトレ恵比寿店では、一風変わった顧客様がいらっしやいます。その方はアトレ恵比寿店で靴を購入することは一切ありません。でも、いつもかねまつの靴をご愛用いただいています。このお客様はかねまつの公式通販ショップ「SHOES CONCIERGE」の顧客様なのです。話を聞くとところによると、自宅に梱包が届くワクワク感、それを開封する喜びがたまらないのだと仰います。靴に限らず、何でもネットで購入されるようで、毎日何かしらの梱包が宅配されてくるそうです。そして、月に1度必ず品定めにご来店され「この靴どう思う?」「私の足に合うかなあ?」とご相談をいただきます。このあたりは何ら他のお客様と変わらないのですが、唯一他のお客様と違う点があります。それは店舗では絶対には買わないのです。そのうち、店内で商品の目星をつけ、店内のソファで SHOES CONCIERGE から注文するようにまでなりました。売上げにつながらない接客ほど空しいものはありません。それでも、「会社の利益にはなっている」と自己暗示を掛け自分を納得させていました。

そんな中、新型コロナウイルスの影響により、私の店舗も長期間に渡り休業を余儀なくされました。1ヶ月以上もの休業は過去に例もなく、様々な不安が頭をよぎりました。「スタッフのメンタルは大丈夫だろうか」「お客様はまた戻って来ていただけるのだろうか」「そもそも本当にお店は再開できるのだろうか」先の見通しが立たない分、日々不安との闘いでした。その後、ようやく緊急事態宣言が解除され営業再開となり徐々に新しい日常がスタートしていきました。営業再開後には数多くの顧客様にご来店いただき、お互いの自粛期間中についての近況報告などで盛り上がりました。その中にはいつもの「買わない顧客様」もいらっしやいました。きっと休館中も SHOES CONCIERGE で何か買ったのだろうかあと思いながら、「SHOES CONCIERGE でお好みの商品はありましたか?」と伺ったところ、実は何も購入できなかったとの事でした。理由を尋ねてみると「誰にも相談できずに、何が良いのかわからなくて」どことなく寂しそうにお話しされました。そのお客様は「私はネット通販が今でも大好きなんです。でも、それはお店で商品を実際に見ることができたり、相談できる安心感があるからネット通販が成立していたことに気付いたんです。これからもよろしく!」そこには屈託のない笑顔が。嬉しさ半分、悔しさ半分でした。

今回の長期休業は、仕事の意味や店の存在意義を考えさせられる期間となりました。WITH コロナの新しい生活様式では、さらにネットでお買い物をするケースが増え、ネット通販の市場はさらに拡大していく事が予想されます。そうすると、リアル店舗のありかたについてどうしても考えさせられます。

しかし、このお客様のおかげで店としての存在意義、ネットとリアル店舗ともに共存していかなければならないことに気づきました。今までネットは店舗送客のツールという考え

方が存在していました。しかし、今後は店舗がネットで物を売る為の仕掛けをしていかなければならない場所になるのだと思います。

きっとこのお客様はこれからもアトレ恵比寿店で商品の相談にいらっしゃるのだと思います。そして、きっと店内で SHOES CONCIERGE の注文ボタンを押すのだと思います。今後も私の店の売上にはつながらないのだと思いますが、かねまつの靴を購入していただけるお客様のお役に立てる接客が出来ることの喜びを感じながら笑顔で対応したいと思います。