

携帯キャリアショップ できる店長座談会 店舗作りの秘訣はスタッフが楽しむこと

日夜、競合店との間で競争を繰り広げているキャリアショップ。販売台数で日本一を経験しているショップ店長3名に、売上が伸びるポイントを聞いた。
(司会 編集部) 構成◎村上麻里子(本誌)

「今日お集まりいただいた3人の店長は、いずれも販売台数で日本一を経験されています。担当されているショップの現状もまじえて自己紹介からお願いします。」

平岩 当店は昨年度下期と今年度上期のドコモショップ「店頭販売台数」で全国1位になりました。

町田というエリアは、量販店も含めると携帯電話を扱っている店舗が20~30店舗もあり、競合店が多いのが特徴です。その中で、当店の月間来店数は約9000人ですが、NTTドコモの新しい割引サービス「ファミ割MAX」「ひとりでも割」が8月に始まってから、さらにお客様が増えています。

来店客の半分以上の方が申し込まれており、その対応に追われている状況です。キャリアの純増シェアではドコモが苦戦していますが、当店では新サービスに合わせて端末販売も伸びています。

佐藤 伊勢原という商圈は人口10万人で、auショップは1店舗だけです。当店に関して特筆できるのは、今年3月に全国のauショップにおける月間新規台数で過去最高記録で日本一になったことです。今後は記録を達成したスタッフのスキル維持向上と伝承が当面のテーマです。

田代 当店はショッピングモールのインショップで、隣にドコモショップ、斜め向かいにauショップがあります。半径5m以内で激しい競争を繰り広げていますが、店長同士は仲が良く、情報共有しています。当店は、5月と6月にソフトバンクショップの新規販売台数で全国1位になりました。

提案する接客で販売増

「それぞれ業績が好調のようですが、どのような取り組みが成果につながったのですか。」

田代 私は番号ポータビリティ(MNP)開始直前の昨年10月15日に現在のショップに異動になったのですが、着任当時の状況というとお客様に言われたことに対応しているだけでした。それならわざわざショップに来なくても、ネットや自動販売機ですみます。

そこで、例えば料金プランを変更する際、利用されている端末が購入してから何年も経っているようであれば「電池の持ちは悪くないですか」と声をかけるなど、足を運んでいただいたお客様に何か提案をするように心がけています。

ソフトバンクの「新スーパーボーナス」は頭金が無料なので、店頭での

支払いなしに機種変更が可能です。このため、端末を購入する予定がなくても店頭で機種変更を決心されるお客様もいます。こうした取り組みにより、月販で着任前の約3倍に伸ばすことができました。

佐藤 伊勢原店には06年1月に着任しました。スタッフが7~8名と小規模なので、1人ひとりとコミュニケーションを取り、モチベーションを上げていくことに重点的に取り組んできました。

また、楽しみながら仕事をするように心がけています。デンソーは、日常業務から改善すべきテーマを見つけ、お客様視点から考えて業務の効率化につなげる「カイゼン研修」がよく知られていますが、改善する過程を楽しむようにしています。

販売に関しても、ミーティングで「これを売っていこう」とテーマを決め、それに向かってある種の緊張感のなか、全員が楽しんでいます。そうした“空気”と“ムード”を作ることで、販売台数にもつながっていきます。

田代 わかります。新しい商品やサービスが出たときに、デメリットを探せばいくらでも出てくるのですが、メリットを見つけ出すようにしています。そうした空気を作ると、スタッフも販売時に「この機種はこういうデメリットがあるけれど、こんなメリットもあります」とメリットを強調することができ、売上也伸びていきます。

平岩 私も「楽しむ」ことをテーマに



ソフトバンク光が丘店長 田代 智大氏 ドコモショップ町田店店長 平岩 良教氏 auショップ伊勢原店長 佐藤 真一氏

しています。昨年4月に町田店に着任したのですが、駅前にもう1店舗ドコモショップがオープンしたばかりで、お客様が分散して販売台数が落ち、スタッフが自信をなくしていた時期でした。それでも1日に300~400人の来店客がある恵まれた環境で、スタッフは受身でこなすのが精一杯という部分もありました。そこで、まずは「仕事を楽しむ」「お客様1人ひとりを大事にする」ようスタッフに言いました。

この1年半は「明るく元気に笑顔で」をモットーにしましたが、スタッフの気持ちが変わると店舗の雰囲気も変化するし、販売台数も違ってきます。朝礼でうつむいていたスタッフが、目をきらきらさせて「今日がんばろうね」と声を掛け合うようになりました。

スタッフが変わると、あつという間に販売台数も上向きになります。着

任から半年で販売台数が倍増しました。
「店長の姿勢によって、ショップの雰囲気が変わってくるということでしょうか。特別なマーケティングではなく、「楽しむ」「明るく」といった内面的なことでもそれほど変わるものなのですか。」

田代 変わります。ソフトバンクは割賦販売により店舗ごとの価格差がなくなったことで、スタッフの人間力が重要になっています。スタッフがネガティブ志向では、お客様に提案できません。

佐藤 本当にそうだと思います。「楽しむこと」を突き詰めていくと、本人が仕事に対してどれだけ主役になれるかということです。当店では、担当制で業務を分担しています。小さなことでも各人が主役になり、責任を持って取り組んでもらうようにしています。

平岩 店長はリーダーシップを発揮しなければならないし、店長次第でその店舗は変わるといいます。疲れているからといって、店長が朝から暗い声で挨拶しているようであれば、スタッフは乗ってきません。スタッフは店長の背中を見ていて、忙しいこともわかっています。ですから、どんなときでも店長が率先して「今日も頑張ろう」と元気よく声掛けしています。

店長の仕事としてはマーケティングも重要ですが、それ以上に人を引っ張る力とか雰囲気作りが大切だと思います。プロ野球の外国人監督はよく選手に「野球を楽しめ」と言いますが、これは佐藤さんの「仕事を楽しむ」に通じるものがあります。どのキャリアショップでも、スタッフがやりがいを持ち、自信を持ってお客様を接客しているかどうかが大事です。

当店はスタッフ1人が1日に30~40人の接客を担当するなど忙しく、年