

## ユニバーサルサービスの基本 ～商店街のユニバーサルサービスを チェックする (その2)～

山口 勝治

(社) 公開経営指導協会 サービス科学研究室

前号に続き、神奈川県茅ヶ崎市で実施された、商店街でのユニバーサルサービス・チェックの調査報告です。

前回では商店街の最寄品を扱う商店では、

どのような結果だったかを見てみました。

今回は、買回り品や飲食、サービス、三つの区分での評価をご紹介します。

### ・ 調査対象の商店街

茅ヶ崎南口商店街の16店舗

### ・ 調査方法

チェックシートによる点検

### ・ 調査結果

#### (2) 買回り品店のケース

(買回り品とは、流行の変化があり好みを顧客が十分に選択して買い求める品)

#### <ハード対応>

呉服店、宝石店、電気店などの買回り品は品質・価格などを十分に比較検討して買い求める商品だけに、施設機能の充実が求められる業種といえる。

「出入り口の段差がない、あるいは傾斜板などで工夫をしているか」の項目については、3.8ポイントとやや満足のいく対応となっているが、「洋式トイレは設置されているか」については2.0ポイントと不満の残る結果となっている。お客様にとっては、ただ単に洋式トイレがあれば良いというものではなく、トイレに行く通路などを含めたトイレの整備が課題といえる。

売場機能を見ると、「見通しのよい店内レイアウト」の項目では4.2ポイントとほぼ満足のいく結果となっており、陳列ラインが目線より下に保たれている店舗が多かった。「POPの文字は読める高さで書かれているか」については、2.4ポイントとやや不満が残る状態である。

#### <ソフト対応>

買回り品においては、商品をお客様の目で見つくりと見て選択させるという意味からも、あまり早すぎるアプローチはかえってマイナスとなる。その点「気楽に声を掛けて下さい」といった「サービスサイン」を壁に貼っておくことも効果的である。

「ご相談やお手伝いをする旨を告知しているか」についての評価は2.0ポイントと不満の残る内容であり、買回り品店だからこそ告知サインの充実が望まれる。また、「お届け、配達、訪問サービスなどを行っているか」については、3.4ポイントであり、金額の張る商品だけにお届けや訪問サービスには力を入れている。

### ＜ヒューマン対応＞

金額の張る商品だけに「購買意欲や商品注文の確認をしているか」については、3.8ポイントとほぼ満足な評価となっている。「お釣りを渡す際に、直接手の上か、手を添えてお渡ししているか」については2.0ポイントであり、特にお釣りを渡す際のマナーの不備が目立っていた。

### (3) 飲食店のケース

#### ＜ハード対応＞

施設機能として、先ず飲食店に入りやすいか否かが問題になる。「店の入口は、入りやすいか」「出入り口の段差がない、あるいは傾斜板などで工夫しているか」については、4.0ポイントとやや満足のいく状態といえる。「洋式トイレは設置されているか」については、ついているものの、車イスなどでのアクセス条件が悪く、2.0ポイントと低い評価となっている。

フロア機能では、飲食店として「健康・環境に満足したメニューがあるか」については、4.0ポイントとほぼ満足のいく水準であり、栄養的にバランスの良いメニューづくりを心掛けている。ただ、「フロアマネジャー機能はあるか」については2.0ポイントであり、全体の責任者はいるものの、特に専属のフロアマネジャーとしての働きがにぶい状態である。

#### ＜ソフト対応＞

飲食店は、客の注文を待つスタイルであるからこそ、「ご相談やお手伝いをする旨の告知をしているか」といった項目が大切になる。この点の評価が2.0ポイントであり改善の余地が大きい。

また、「商品や一時預かりなどを行っているか」についても同様にポイントが低く2.0ポイントであり、今後は特に地元以外の観光客などへの親切な対応が課題といえる。

### ＜ヒューマン対応＞

飲食店は、広域商店街等の駅前立地にあるほど商圈が大きく、一見のお客様が多くなり、従業員とお客様との接客をする機会が少なくなるといわれている。このため、「お年寄りへの優しい言葉がけをしているか」「大きな声で、ゆっくり話をする配慮をしているか」という項目で、いずれも2.0ポイントという低い評価となっている。

(注) 「飲食」のチェックシートは、「買回り品」とでは売場機能、サービス機能のチェック項目が若干異なっているが、各項目内容は省略し4つの機能ごとの平均点だけを表示した。

### (4) サービス店のケース

物販や飲食とは別に、サービスショップとしてカウンターでの対応もごく少数だがチェックした。ここでは細かなチェック項目は省略し、4つの機能ごとの平均点のみ、表で紹介するにとどめた。

表 ユニバーサルサービス・チェックシート

区分	チェック項目	買回り品店		飲食店		サービス店	
		平均点 (5点満点)		平均点 (5点満点)		平均点 (5点満点)	
施設機能	①店内の案内は分かりやすく、読みやすく表示されているか。	3.2		4.0		4.0	
	②出入り口の段差がない、または傾斜板などの工夫をしているか。	3.8		4.0		4.5	
	③カートや車イスが通れるように、道幅は確保されているか。	2.8	3.0	2.0	3.2	4.0	4.3
	④洋式トイレは設置されているか。	2.0		2.0		4.5	
	⑤店内に休憩できる椅子は置いてあるか。	3.4		4.0		4.5	
ハード対応	①高齢者を配慮した品揃えがされているか。	3.2		4.0		2.0	
	②商品は見やすく、取りやすいように陳列されているか。	3.2		4.0		2.0	
	③POPの文字は読める大ききで書かれているか。	2.4	3.2	2.0	3.8	2.0	2.6
	④売場のコーナー表示は分かりやすく作られているか。	3.2		4.0		3.0	
	⑤見通しのよい店内レイアウトになっているか。	4.2		5.0		4.0	
売場機能	①ご相談やお手伝いをする旨の告知をしているか。	2.0		2.0		4.0	
	②持ちやすく運びやすいように工夫されているか。	2.0		4.0		2.0	
	③お届け、配達、訪問サービスなどを行っているか。	3.4	2.6	4.0	3.2	2.0	2.6
	④商品や一時預かりなどを行っているか。	3.2		2.0		2.0	
	⑤レジ周りに荷物の一時預かりなど実施しているか。	2.4		4.0		3.0	
ソフト対応	①従業員は、お手伝いする旨の声をかけているか。	3.2		2.0		3.0	
	②大きな声で、ゆっくり話をする配慮をしているか。	3.2		2.0		3.0	
	③商品説明は専門用語を使わずに、分かりやすいか。	3.4	3.1	4.0	2.4	2.0	2.6
	④購買意志や商品注文の確認をしているか。	3.8		2.0		3.0	
	⑤お釣りを渡す際に、手に添えてお渡ししているか。	2.0		2.0		2.0	