

月刊あずかりくん 2023年3月号

お店の固定客を増やす仕組みづくり

お客様に合わせたタイプ別接客

固定客づくりのために、お客様のニーズを分類別に分け、今回はその中でも、2つのタイプのお客様をターゲットにした受付について考えていきます。

お気に入りの洋服が多い Aさん

お気に入りの洋服はメンテナンスして長く着たい

安心して大切にしてる洋服を預けたい



自分のことは自分でする Bさん

土日に並んでも、出さないと…。でも、待ちたくない

通勤時に出せたら、休みの日はゆっくりできるのに



Aさんには、より専門的なアドバイスを



Aさんの“ツボ”：①安心して預けたい。②洋服を長く着続けたい。

①安心してお預けいただくために…

A 様	
CS情報	衣類のメンテナンスにご興味 丁寧な商品説明をご希望 いつもの仕上げは「手仕上げ」

AさんのCS情報画面
イメージ

「より丁寧な受付を望まれるお客様」が一目でわかるので、安心して接客に臨めます。

②素材の特徴や加工をていねいに説明

画像や動画を使いながら、お客様に説明が行えますので、より伝えやすくなります。



レジのアイテム・キーと連動してお客様向けのモニターに表示。



Bさんには、品物の預け方に 選択肢を



Bさんの“ツボ”：①土日に並びたくない。②通勤途中で出したい。

①並ばずにカウンターでバッグ受付

②通勤時に専用ボックスに投入し受付

お客様のお声から
生まれた新サービス

バッグお預かり
はじめました



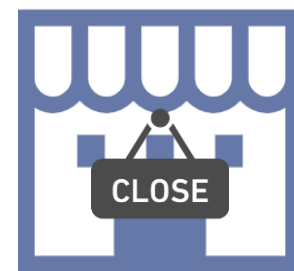
列に並ばずに専用コー
ナーにお越しく下さい

※詳しくはスタッフまで

店内POPイメージ

いつものワイシャツや
特別な要望のないお客
様には、バッグ受付を
お勧めしましょう。

通勤時に品物を預け
られると、休みの日
には、仕上品を取り
に行くだけ。



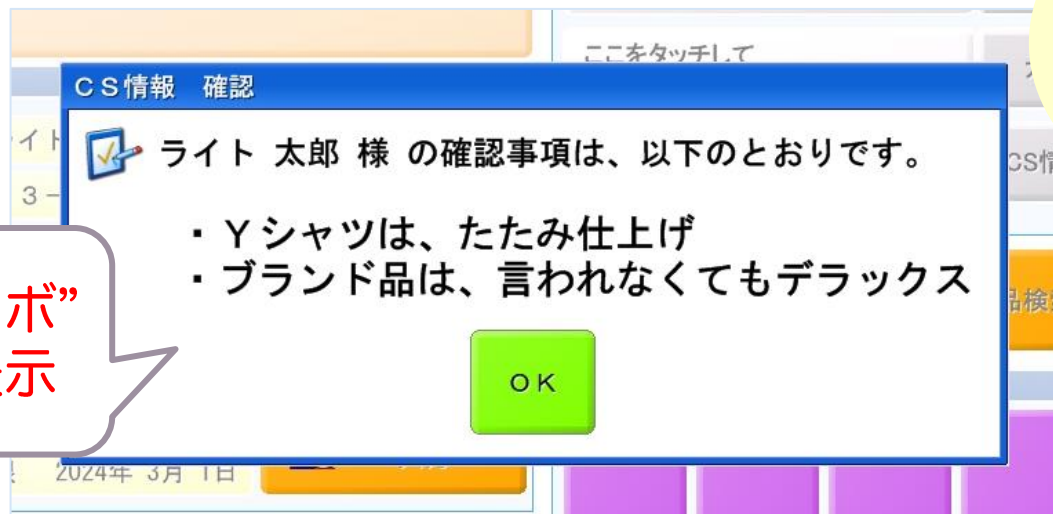
◆スマホアプリ「クリポン」会員のお客様なら◆
検品時に見つかった確認事項の連絡やお支払いも**スマホで完結**

ヘルプで入った店員さんでも、 お客様に合わせた接客を

どの店員さんでもお客様に合わせた接客ができる“コツ”があるんです。

あずかりくんで
お客様を呼び出すと…

お客様の“ツボ”
が画面に表示



CS情報ポップアップ
イメージ

これなら、ヘルプ
で入った店員さん
でも、いつもの接
客ができる。



接客時の受付での気づきやお客様のお好みを蓄積していくことで
いつもの接客をいつでも提供でき、「接客」がお店の付加価値に！