

# 仕組みを使って接客力向上！ 売れる販売員の育て方

いくら店に販売力があっても、1人の力だけでは店舗の命運を運ぶことは難しい。そのため、「どうにかして販売員を、売れる達人に育てたい」と頭を悩ませている経営者も少なくない。接客コンサルタントのビジュアライフ代表取締役鈴木比紗江さんは、「売れる販売員を育てるには、伝える力を高めることが重要」と指摘する。

販売員の「体験を伝える力」で商品が売れる  
鈴木氏によれば、どんなに商品力があっても、その価値がお客さまに伝わらなければ「欲しい」とは思わないという。お客さまの「欲し」気持ちを引き出す「伝える力」はどうしたら身につくか？それは、「体験を伝えること」である。

体験を伝えることによって、お客さまはその商品を使う日やシーンをイメージできるので、それに魅力と価値を感じ購入するのだという。つまり、店長やリーダの役割は、その「体験を伝える力」を販売員指導することなのだ。指導するポイントは「アプローチ法3つ」「質問力」「商品の提案」の3つ。まず、アプローチ法では「売り返まれる」と感じさせる

「うって！」  
彼「今持っているのは仕事用だから、カジュアルなのも欲しい。」  
あなた「カジュアルなやつって、どんな感じ？」  
彼「遊びの心のある感じがいいじゃないや、赤とがゴールドとか？」  
彼「いいかも」

「うって！」  
あなた「最近欲しいものある？」  
彼「時計」  
あなた「へー、持っているのにならぬの。」

接客に有効な顧客情報をシステム提供する  
こうした取り組みに加えて、お客さまと販売員の2人だけしか知らない情報を接客トークに交えることよ。

「旅行から戻られたら、ぜひお話を聞かせてくださいわ」某店には、お客さま好みのふんわりしたスカーフが入荷しますので、ぜひ見

にいらしてください」といった具合である。優秀な販売員ほど、こうした顧客情報を覚えていたり、手書きメモをして、タイムリーに活用しているのである。しかし、すべての販売員が顧客情報を上手に活用することは困難である。こうした課題を解決するのが、株式会社三宅が開発した「iGate」である。「iGate」は5000人分の顧客情報を顔写真

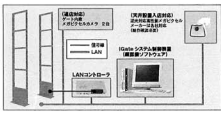
と共に入力できるシステムで、事前に登録したお客さまが来店すると、顔認証システムが感知してそのお客さまの情報を携帯型電話やPOSシステムに転送する。担当スタッフが休んでいても、得意客が来店したときに気づいて他のスタッフが対応、接客することができ、また、購入商品のはかに、家族構成や趣味なども登録しておけば、再来店時に「先日の入浴式はいかがでしたか」などと話しかけられる。

このように「iGate」を使えば、経費の安いスタッフでも購買履歴やパーソナルな情報をもとに接客できるので、店舗全体の接客力をアップする。また、複数店舗を展開するチェーンであれば、店舗間の情報共有も可能だ。これまで優秀な一部の販売員に依存していた店舗でも、こうした仕組みを活用することで、多くの売れる販売員を育てることができ

る。鈴木氏は、「トレーニングや指導で販売員を育てていくと同時に、こうした仕組みを使って接客力を向上させることも大いに有効だ」と語っている。

## 顔認証エンジンによる次世代の店舗運営情報システム「iGate」

「iGate」は、デジタルカメラを搭載したセキュリティゲート「カメラオンゲート」に、顔認証システムを組み合わせたシステムである。入店する人物の顔写真と、事前に撮影・登録した人物の顔写真を照合し、合致すればアラートを発するという仕組み。データ登録は1店舗5000人まで。チェーン店の場合は店舗間でのデータ共有も可能。月額使用料は1セット6万円（税別、保守料含む）。



### 最新顔認証技術を活用した「接客パワー増強セミナー」

「売上を伸ばす感動的接客サービス」ビジュアライフ 鈴木 比紗江  
「実演iGate」を活用した接客サービス

開催日 2011年11月25日(金) 14:30~16:30  
 会場 東京駅前フューチャー 4階 G407会議室 (JR有明駅徒歩1分)  
 参加費 お1人様3,000円  
 定員 30名 事前登録が必要です。フリーダイヤル、メールにてお申し込みをください。  
 お申し込み締切日 2011年11月21日(月)  
 主催 株式会社三宅  
 後援 ビジュアライフ、日本電気株式会社、NECインフロンティア株式会社  
 株式会社三宅 セキュリティ事業部 フリーダイヤル 0120-17-0054  
<http://www.miyake-sec.com/>



40歳の鈴木 比紗江 2000年入社以来、大手ファッションデパートでのアルバイト、接客コンテストで最優秀1位獲得、大卒卒業後はファッションブランドに入社、3年間に専業主婦として生活、実習1位の成績上を挙げ、その後、「売れる販売員」を育てたいと志す。ビジュアライフ代表取締役。

企業概要  
 株式会社三宅株式会社  
 〒100-0001 東京都千代田区千代田1-10-1  
 TEL 03-6426-1115  
 FAX 03-6426-1116  
 東京都港区赤坂1-1-1  
 TEL 03-6426-1115  
 FAX 03-6426-1116  
 TEL 03-6426-1115  
 FAX 03-6426-1116