

DAIWA LETTER

特集1

自慢の売り場を見せてくださいっ！

46

OPEN!

有隣堂 STORY STORY

professional [プロフェッショナル]

明正堂 アトレ上野店 店長
増山 明子さん



ウラ面

書店横断カッターリレー・社長のつぶやき



DAIWA LETTER 46号 ダイワレター

2015年8月発行 / 株式会社ダイワハイテックス 〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 TEL:03-3558-8131 FAX:03-3558-8132

年4回発行 / 発行部数6,000部

矢内:取材
編集担当
高瀬:校正担当
お便り
お待ちしてます★

紐は切っても縁は切れない 書店横断カッターリレー・プロジェクト

◆企画説明◆

44号からスタートしたこの企画。ダイワ社員が全国の書店を訪問し、カッターリレーを行います！
書店員さんのカッターを他の書店員さんのものと交換し、さらにそのカッターを別の書店員さんと…
前回最後は、東京都芳林堂書店の青木さんでした。今回は関西に飛びました！

9

宮脇書店 大阪柏原店
書店員歴 18年
荒井さん

Q: 書店のココが好き！

好きな時に好きな作家さんの本や、好みの本
いち早く、見れる&買える。
仕掛けで売れたときの快感がやめられない！



10

旭屋書店
イオンモールりんくう泉南店
書店員歴 8年 小川さん
書店員歴 10年 野上田さん

Q: 書店のココが好き！

趣味=読書=仕事！ヤメラレナイ!!(小川さん)
マンガが私の人生です!著者さんや
営業さんと話せるのも最高です!(野上田さん)



小川さん

野上田さん

次はあなたの所へ！

社長のつぶやき

弊社ではまさに採用活動真っ最中です。優秀な学生のリクルートに採用担当者は一生懸命です。昨年と違って、経団連主導による大手企業との内定出し時期のズレが、中小企業にどのような影響を及ぼすのか不透明な問題がありそうです。採用時のミスマッチができるだけ無くことが社風のよい会社作りに欠かせません。

会社説明会では、学生に親近感を持ってもらいたるために、若手社員を起用しています。入社6年目の採用担当の同会社で始まり、私の話の後は営業職、技術職の20代の若手社員を中心に事業・製品・技術開発などの説明を2時間ほど行います。

説明会を受けた上で、就職を希望する学生には全員一次選考を受けてもらっています。一次選考ではグループ面接を行い、二次選考では役員面接で学生時代に打ち込んできたことのプレゼンテーションをしても良いと思います。その後が最終選考となり一日インターネットショッピングを行います。最終選考は朝礼から参加してもらいます。各部署を巡りそこで働く社員との質疑応答を経て、次に営業職志望者は顧客訪問同行、技術職志望者は製品組み立て作業体験をし、実際に働く環境の内側から入社後のイメージを固めてもらいます。この時、面接官は弊社や社員との相性を考察します。

極めつけは、インターネットショッピング終了後に開かれる役員を含めた面接官との食事会です。酒も入り打ち解けた会話から、学生の本心が見えてくることもあります。しかし、その逆もしかり。面接官が酒に酔い醜態をむけ出し、学生から愛想尽くさしに合う危険もありにあることを覚悟しておかなければなりません。

採用とはどんな時も五分と五分なのである。

代表取締役
大石 孝一



DAIWA LETTER[ダイワレター]のご感想や、今回の取材店さんへのメッセージを募集しています。
宛て: 〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 ダイワレター係まで!
(e-mail: info@daiwa-hi.co.jp でも承っております!)
東京本社: 〒174-0043 東京都板橋区坂下1-34-27 大阪支店: 〒564-0062 大阪府吹田市垂水町3-2-1
TEL 03(3558)8131(代) FAX 03(3558)8132 TEL 06(6190)5731(代) FAX 06(6190)5732

professional

〔プロフェッショナル〕

株式会社 明正堂
アトレ上野店 店長

第28回 増山 明子

“「気づき・考え・実行する」
誰でも仕掛けて良い”



株式会社 明正堂 アトレ上野店
店長

ますやま あきこ
増山 明子さん

埼玉出身。書店員歴16年。

軽い気持ちで働き始めた書店。50坪のコミック売り場を1人で担当したことで、書店の奥深さや売れる原理に気がつく。その後、雑誌・文庫・時代小説などの売り場を担当。1枚のPOPで全国1位の販売数を叩き出す程のプロ書店員にまで変貌を遂げた。現在は店長として社員教育を行うかたわら、明正堂のブランド力強化に力を注ぐ。

パンダ・アメ横と言えば誰もがわかる東京・上野。ここには3月に創業103年を迎えた老舗書店の明正堂書店がある。駅の利用者数はなんと1日63万人。通勤・通学・買物・旅行など様々な利用者が集まる中、特に朝夕の会社員・学生は店舗のメインゲートとなる。今回はPOPやフリーペーパーを用いて、忙しいお客様の心をガッチャリつかむ、増山さんにお話を伺った。



学生時代にアルバイトをしていた小さな書店が楽だったので、卒業後も軽い気持ちで大手書店に入社しました。
知識がなくとも1年間、アルバイト時代と同じように単純作業をしていたら、仕事内容が見えてくるだろうと高をくくっていました。しかし甘かったです。

入社3日目にして50坪のコミック売り場を任せられ、大量的のコミックを誤って発注し入荷してしまったのです。その時スタッフ全員が誰も怒らず黙々と包装してくれて、本当に申し訳なくていたまなかつたです。社員から「返品するより、売り場に並べて、1冊でもいいから売りなさい。」と言われ、このままではいけないと目が覚めました。この失敗で1日の販売額から冊数を割り出し、棚スパンに置きかえ、次の発注の目安にする具体的な発注方法を学びました。漠然と仕事をするのではなく、給料分の働きを意識するようになります。失敗から多くのことを学びました。

さらに、本の並べ方やPOPを使った展開など様々な慣習やテクニックによる売上げの伸びを感じたときは、大きさかもしれませんのが宇宙を感じましたね(笑)自分にはもっとやることがあると、手書きのフリーペーパーや本の帯の制作を始めました。休日でもPOPを書き、年間で100枚は書きましたね。

その後、書店員を辞めた時期もありましたが、自分で棚をプロデュースできる書店がやっぱり良いなと思います。現在の会社に入社し仕事一色に染まっています。楽な人生ばかりを考えていた自分が、今ではこんなにも本を売るに喜びを感じる仕事人間です。本を売ることが快感ですね(笑)

いつでも自分の中に「原理原則」という基準を作り、物事を考えています。

売場作りに関して、具体的な取組みや工夫について教えてください。

入社した当時のエピソードと
その時に学ばれたことを教えてください。

例えば書が主流になる前には、本の内容を知つてもらうため、1つ1つを綺麗な字で細かく書いていました。しかし、帯や裏表紙にあらすじが書かれている今は、時間をかけず、お客様の興味を引く工夫をしています。大きな文字で遠くからも目立つようになります。立つたまま3秒で書くこともあります。

また新人作家さんの場合には、この作品で作家として巣立つてくれたらしいなという期待を込め、有名にななるまで展開を続けることがあります。その場合POPには「オススメです」と書くのではなく、「この点が良いですよ!一緒に応援ませんか?」という、作家さんにファンをつけるような書き方をします。

お客様が自然と興味を持ち、手に取り、読んで「自分はいい本を買ったな!」って思っていただけのように、そっと買わせる展開をするのがプロの書店員だと思います。

仕事で意識していることを教えてください。

日常の会話やテレビCMからの情報
している映画・話題の雑誌、何にでも感心を持ち、POPやフリーペーパーのヒントとしています。
さらに、どうせフリーペーパーを作るならば明正堂のブランド力となる程の高いレベルを追求しました。版元さん作家さんにも協力をいただき、A4両面にびつりと情報を載せていました。購入特典として、本に挟み

ち帰り大事に読んで



BEソーシャル!
社員と顧客に愛される5つのシフト
斎藤 徹(著) / 日本経済新聞社出版

書店を1店舗でも多く残せるように書店・取次・版元が一体となり仕掛けをしていきましょう。トータリストをするにしても、本の魅力を共有するだけでなく、経営者を呼び経営者の意志も伝えるべきです。次のステップへ進みたいですね。

私達は本にしがみついてばかりいてはいけないなど思います。見た目は優雅に泳いでいるけれども、水面下では一生懸命に水を掻いている水鳥のように、書店を商いながら、どう利益を得るかを一生懸命に考えて実行し、書店を継続させていきましょう!

本屋業以外もやっています!



ディープでおトクな地元密着型・食の情報サイト



▲サイト QR

上野に根を張り103年

明正堂が地元『上野』の
情報サイトを作りました
情報はどんどんアップします

▲ジモトクHPトップ

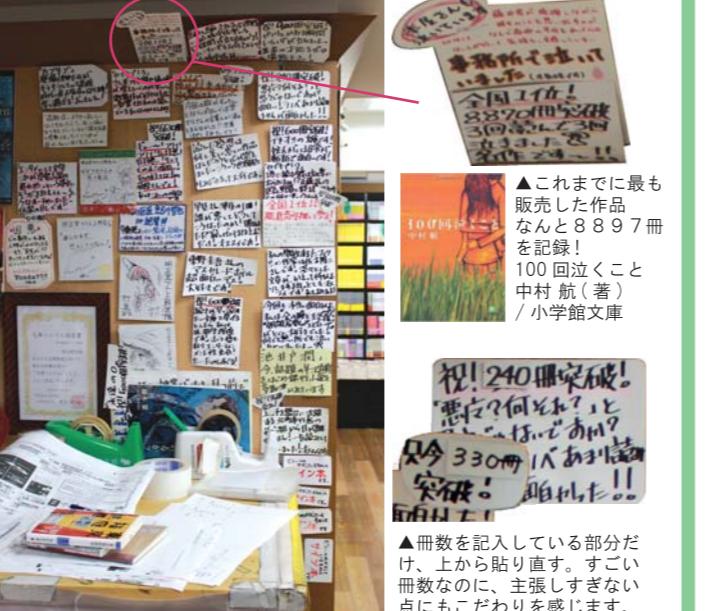
レポート記事

【明正堂が運営する地元情報サイト“ジモトク”】

コンセプト
①地元上野、自分たちが自信を持ってご紹介できるお店を知っていただけ
②上野で新たな発見をしていただく
③見て面白いサイトを作る

ディープな上野の美味しいグルメ情報を毎月更新。実際に社員さんがお店に向かう心境から、食べた感想までブログ調でレポート。本屋業以外もやります!

POPギャラリー



【更新されていく、祝〇〇冊!】

店内奥にある作業スペースには、これまで仕掛けてきたPOPや著者さんからの色紙達が壁面にずらっと貼られている。POPには1つ1つ販売冊数が記録され、冊数が伸びると上書きしていく。上書き前の冊数をこっそりと確認されるお客様もいるほど注目を集めている。出版業界への応援を込めて始めたPOPが、今では明正堂を表すブランドの1つくなっている。



増山 明子さんの いちおし★BOOKS

【作品紹介】

SNSに依存する現代の消費者に対して、求められる企業の姿、豊富な企業事例を紹介しながら解き明かした1冊。365ページの中には、組織作りのヒントが詰まっている。

【オススメ理由】

店長や中間管理職の方に特にオススメです! 本屋を中心から消さない為に、社内改革や経営革新など、自分達が実行すべきことが見えてきます。脳みそが変わることです。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛けて欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)理由を30文字、50文字、100文字とパターンを変えて書く訓練もしています。

当店は駅ビルのアトレに入っているので、アトレ会員の獲得や、抜き打ちチェックなど、高い接客・販売レベルが求められています。明正堂とアトレの2つの看板を背負っている、その意識をスタッフに持たせるのも店長の役割です。

保存して欲しいなと思って作っています。

黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

インショットとして
意識している点を教えてください。

保存して欲しいなと思って作っています。
黙っていてはお客様は来てくれません。これから時代はどれだけアイディアを実行できるかが大切になると私は思います。店長の私だけでなく誰でも実行し、仕掛け欲しいです。スタッフのその能力を伸ばすこと私が私の仕事です。

1年前に私が店長となつてから、今日やるべきことを20個挙げて消化することを自分に課しています。また書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)この1年間で、集合や書類提出など早くなり、みんながお店を支えてくれているのを感じますね。

他のスタッフにも売り上げ金額、売れた冊数、入荷冊数をどんどん質問して答えさせます。すると仕事の早さも書店員の感覚も上がります。鬼軍曹ですよ(笑)