



コミックシュリンカー **RAPO** 1400

DAIWA LETTER 21

第15回

東京国際ブックフェア 特大ブースで出展決定！

PICK UP!

田村書店 千里中央店

猫の手包装応援記 第3巻

丸善 キャンパスショップ
山梨学院大学店

professional [プロフェッショナル]

有隣堂 横浜西口店
販売促進室 兼コミック王国

徳永 あけみさん

会期：2008年7月10日（木）～13日（日）

会場：東京ビックサイト 西1・2ホール

ブースNO. : **8-56** 今年はブースが**2倍**になります！
(前年比)

開場時間：10:00～18:00



★招待券や展示内容についてのお問い合わせは

ダイワハイテックス TEL : 03-3558-8131 まで

詳しくは本誌裏面の **DH news!** をご覧下さい！

DH 大抽選会2008

ブックフェア 福引き引き換え券

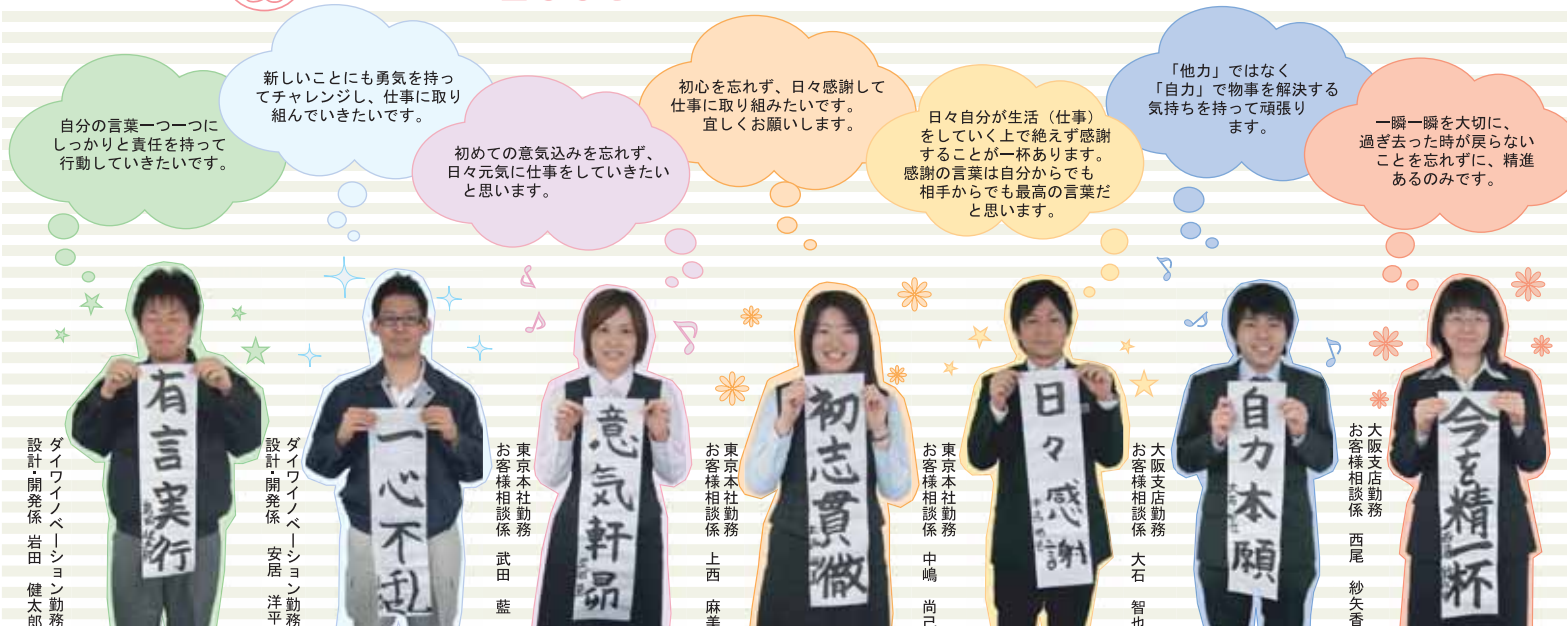
★切り抜き不要です。本誌をブースまでお持ち下さい！

万引き防止システムに詳しくなろう！

最終回 必要不可欠な店舗オペレーション

社員紹介 新人特集 2008

今年もダイワハイテックスに新たに7人の新入社員が入社しました！
まず初めてのご挨拶として“書初め”でこれから懸ける想いを表現してみました！



DH news!

東京国際ブックフェア 2008

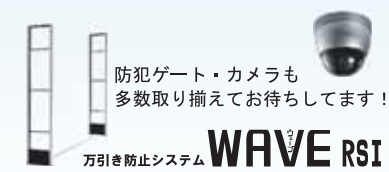
今年もいよいよブックフェアの季節がやってきます！2008年度は生まれ変わった最新型シュリンカーや、万引き防止システム、書店様に嬉しい商品が当たるダイワハイテックス大抽選会など、昨年よりさらに盛りだくさんな内容でお届けいたします！是非、皆様でお越し下さい！！



▲ ブックフェア2007の様子

最新型コミックシュリンカーの
製品案内・デモンストレーションも行います！

新製品
コミックシュリンカー **RAPO** 1400



防犯ゲート・カメラも
多数取り揃えてお待ちしております！

万引き防止システム **WAVE RSI**

毎年恒例 ハズレなし！！

DH 大抽選会2008

書店様に嬉しい景品が盛りだくさん★
1等にはビッグな商品が！

福引き景品の発表は6月上旬
弊社WEBサイトで大公開！

★本誌が福引き引換券代わりになりますのでブースまでご持参下さい！

社長のつぶやき

今年に入り原材料が再三に亘り高騰し、生活用品など身近な製品価格の値上げが大きな話題になっています。私共も例外ではなく、原料価格と運送費などの値上げが経営に大きな影響を与えています。この問題に対して、以前から安易に販売価格に転嫁するのではなく、私共の企業努力でこの難局を乗り切れないものかと考えていました。そして製造原価を抑えるために自社でのフィルム生産を試みましたが、生産設備を設け、試作・開発を繰り返して、マーケット環境のタイミングに遅れることなく市場投入することにしました。

まだまだ経験不足から、皆様にはご不便・ご迷惑をおかけしています。満足いただける品質に到達するには相当な改善努力を要すると思います。そして一日も早く品質の良いフィルムを提供できるように研鑽することをお約束いたします。

世の中、製品値上げが当然のように行われている中で、最近では便乗値上げの噂も耳にします。過去に一度も価格改定をしてこなかった私共も、今回ばかりは正直な話、値上げする事をお願いしようと考えていました。しかし、リスクを伴う自社製品の製造に挑戦して、上手くいかなければお願いする覚悟でした。

誠に勝手な話ですが、私共の現状をご理解ご了承願ひ、今後とも忌憚のないご意見・ご要望をいただければ幸いです。

代表取締役

大石 孝一



発行元: **DH** 株式会社 **ダイワハイテックス**

DAIWA LETTER 21号 平成20年5月発行 発行部数: 7000部

東京本社: 〒174-0061 東京都板橋区大原町36-18
TEL 03(3558)8131(代) FAX 03(3558)8132

大阪支店: 〒564-0062 大阪府吹田市垂水町3-2-1 ONKビル
TEL 06(6190)5731(代) FAX 06(6190)5732

URL <http://www.daiwa-hi.co.jp/> E-mail info@daiwa-hi.co.jp

ダイワハイテックス社員ブログ『康コラム』連載中
http://blog.goo.ne.jp/yasuko_daiwa/

今回の業務提携について
どうお考えですか？

山梨学院大学店
横山店長

今回、コンビニエンスストアとの提携という事で、
弊社のDVDやコミックを目当てに
来られるお客様がampmさんの商品も買っ
ていたり、その逆も考えられますので、そ
の相乗効果を一番期待しています。話題
性もあるので、一般のお客様にもご利用
して頂きたいですね。と横山店長。

ここにちゅうもく！



×

MARUZEN

ampmと丸善の業界初コラボレーション！

今回伺った「丸善キャンパスショップ 山梨学院大学店」は
コンビニチェーン大手の「ampm」との業務提携を結び、
書店とコンビニエンスストアの業界初の複合店第1号とし
て注目されています。



学校内という事もあり、本棚には学参や専門書が沢山
並んでいる様子。「ampm」にも昼食用の惣菜やパ
ン、麺類が豊富に陳列されていました。

全国各地 猫の手スタッフがオープン前のお店をお手伝い！

猫の手包装応援記 第3巻

ねこのてほうそうおうえんき in 山梨

第三回目となる「猫の手包装応援記」。今回は山梨県にある「丸善キャンパスショップ 山梨学院大学店」。業界初・コンビニエンスストアとの業務提携で
ますます目が離せない店舗展開に注目です！

丸善 キャンパスショップ 山梨学院大学店



2008
4/1
open!

DATA

〒400-0805 山梨県甲府市酒折2-4-5
■丸善HP: <http://www.maruzen.co.jp/top/index.html>
■ampmHP: <http://www.ampm.co.jp/home.html>
総売場面積 100坪 (うちampm50坪・丸善50坪)
営業時間 8:30~18:30

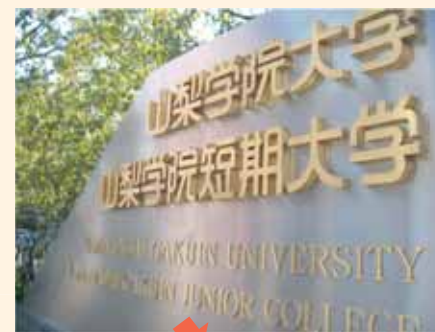


きそちしき 猫の手包装応援とは・・・

新規オープン前の準備は、猫の手も借
りたいほど大忙し。そんな中、自動型シュ
リンカー(LS II、1400)を導入して
いただいた書店様のもとへ弊社スタッフ
が包装応援に伺ってお手伝い。それが
「猫の手包装応援」なのです！

START!

本日猫の手スタッフが訪れた先は・・・
山梨学院大学！



所々にオブジェが！

キャンパス入口の「蒼穹
の門(写真手前)」を始
め、キャンパス内にはさ
まざまなオブジェや彫刻
が沢山！



桜も満開！

エフエム甲府のスタジオがあ
るクリスタルタワー！手前
に



建物の規模が大きいのも特徴！



高さ20mの柱に支えられたガラスの大
屋根がひととき目をひくキャンパスセ
ンターはステージを中心に多くの学生
が集うコミュニケーションスペース。
(情報図書館「Seeds」、ミニシアター
「シーズシアター」など)



店内ではDVDやCDの
レンタルも行っている。
DVDは4本で800円
という激安レンタル料！
大学生に嬉しい価格設定
です★

大学の中というだけあ
って、売店には授業で使う
文書類やレポート用紙が
いっぱい！



▲(写真右)
今回の猫の手スタッフ
東京本社 お客様相談係
松本 隆平

シュリンカーの操作手順をレクチャー
しながら、包装応援を進めていきます。
弊社スタッフ、書店員の方々に真剣
な表情です。

ちょっとひといき
地元プチ情報2

登美の丘ワイナリー

小高い丘の上にある登美の丘ワイナリー。
丘の麓にある「ワイン醸造所エリア」では、
歴史コナーやワイナリーガイドツアー・ティス
ティングセミナーなどが楽しめる。

広大なワイナリーは
天気の良い日に訪れるのが◎。

丘の上から見える富士山。
すこく綺麗です！

(写真左から) 横山店長、山崎
さん、望月さん、橋田(か)さ
ん、野沢さん、橋田(み)さん。
「一人で来てもほっと出来るよ
うなお店にしていきたいですね。
大学生の中には地方から出てき
てアパート暮らしの方も沢山の
とありますので、母親的な相
談相手になれると良いなと思
います。」と横山店長。

FINISH!

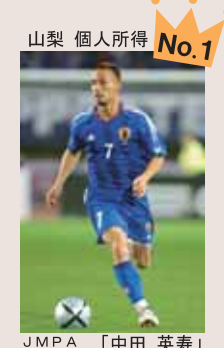


猫の手スタッフは次の包装応援へ・・・



山梨学院大学店のスタッフの皆さん★

ちょっとひといき 地元プチ情報



JMPA 「中田 英寿」



「山梨学院大学」

山梨では、個人所得ナンバーワンは
元日本代表サッカー選手で有名な中
田英寿さん、そして法人では今回訪
れた山梨学院大学が堂々の1位！

田村書店 千里中央店

今回私がお邪魔したのは田村書店 千里中央店です。北摂地区最大の千里中央店は、地下鉄御堂筋線と大阪モノレールの乗換駅である千里中央駅直結の商業施設『せんちゅうパル』に店を構えます。「立地上、ご年配の方から学生、サラリーマンと客層はかなり幅広いです。曜日や時間帯によってずいぶん違います。なので常にある程度の品揃えを確保するように心掛けています。」と語るのは中司店長。ちくま文庫や岩波新書のような堅めの本もコンスタントに売れ続けているそう。

店内で最も売れているジャンルは、やはりコミック。売り場には大人買い※にも対応出来るようにと、専用の「お買い物カゴ」まで置いてあるきめ細かさ。そのコミックコーナーを任されているのが、担当の伊原さん。「棚作りは好きなようにやらせてもらっています。もちろん新刊・話題本はある程度揃えますが、『何か面白い漫画ある？』というお客様同士の会話を良く耳にすることが結構あるんです。だから、既刊本もスタッフおススメを面陳でブッシュしています。見本の効果なのか、反応は良いと思います。やっぱり自分達の好きな作品を買ってもらえるのは嬉しいですね。」と伊原さん。早速その棚を見せて頂くと、手作りのPOPや試し読み用の本など、お客様の視点に立った棚作りが楽しく展開されていました。

『地域密着型の老舗書店』というブランドイメージについて、社員の方々はどのように感じているのかを中司店長に伺ってみました。「そうですね、やはり自分たちにもそのような意識はあります。全国に多店舗展開を目指す訳ではないのですが、まずは地元のお客様の声にしっかり応えていきたいと思っています。」

さらに業界不振やネット書店に対抗策については、「リアル書店の強みは書店員の温かみのある対応だと思いますから、客注品には特に力を入れています。基本的なことですが、問い合わせに対してしっかり調べてきっちり取り寄せる。それが田村書店の一番の強みだと思っています。」そのお言葉通り、店長はじめスタッフの方々の雰囲気がとても良く、スタッフ間のコミュニケーションが円滑に行われることで誠意を持った接客が実現しているのだと実感しました。

田村書店一筋20余年の中司店長は消費者側だった頃から『本を大切にしている書店だな』という気持ちがあり入社を決めたそうです。その気持ちを伝える側となったというこの流れこそが、まさに田村書店の伝統と歴史を物語っていると感じました。

最近では、平安堂・勝木書店・金高堂との共同企画で古書新会社を設立したというニュースで業界内からも注目されています。伝統を守りつつも、新しいことにも挑戦していくのが田村書店のスタイル。これからも目が離せません。

千里中央店の皆様、ご協力ありがとうございました！

※大人買い…1冊ではなく全巻まとめてなど、一度で大量に購入すること。

店舗情報

〒565-0082 豊中市新千里東町1-3-321
せんちゅうパル3 番街3 F・4 F
TEL 06-6831-5657 FAX 06-6872-7862

営業時間 10:00～21:00
売り場総面積：約500坪（大阪北摂地区最大規模）
総書籍数：27～30万冊 コミック冊数：約5万冊



★今回のリポーター
大阪支店勤務
中島 康子



千里中央駅直結の商業施設、「せんちゅうパル」



①

①店内は白を基調にし、落ち着いた空間になっている。



②

②コミック売り場入り口にある新刊台は広い通路の真ん中に位置し、豊富な品揃えが印象的。



③

③最近増えてきている「オトナ買い」にも対応できるように用意された「お買い物カゴ」はとてもユニークなアイデア。

④スタッフおススメのコーナー。手作りのPOPや試し読み用の見本でにぎやかな雰囲気。



④



⑤

⑤千里中央店のスタッフの皆さん。（右から）中司店長、米谷さん、奥川さん、伊原さん、佐藤さん、黒田さん。ご協力有難うございました！

田村書店「ほんつなブログ」も随時更新中！

各店舗が持ち回りでおススメの本を紹介しています。書店員さんならではの一味違った感想やおススメ本情報が沢山掲載！是非ご覧下さい！

<http://tamurabook.hontsuna.net/>



STEP 1

セキュリティ機器に
強くなる！

STEP 2

店内の環境を
万引き防止仕様に！

STEP 3

必要不可欠な
店舗オペレーション計画

万引き対策シリーズ第2弾

万引き対策について考えた後は、

万引き防止システムに詳しくなろう！

③ 必要不可欠な店舗オペレーション計画

前回までの2ステップで、セキュリティ機器・店内環境についてご紹介してきました。最終回の今号は、万引きへのスタッフ対応について詳しくご紹介していきます。そしてシリーズ総括として、この3ステップを踏まえた店舗オペレーション計画書の作成をご提案します。この機会に実践し、万引き対策成功への道のりを店舗全体でどのように歩んでいくのか考えていきましょう。

スタッフ対応 具体例

スタッフ対応の心構えとして大切なのは『お客様とトラブルを起こしてはいけない』『お客様に不快感を与えてはいけない』ということです。目的は万引き犯を捕まえることではなく、万引きを未然に防ぐことなのです。

◆怪しい人物を発見したら

周囲をちらちらと伺う人物や、複数人で壁を作り手元が見えないなどという場合は要注意です。「何かお探ですか？」と声を掛けたり、挨拶をしながら後ろを通るなどしてスタッフの目があることを意識させましょう。

◆防犯ゲートがなったら

防犯ゲートが鳴る条件は、正報・誤報の2パターンのみです。基本的には誤報であるというスタンスでお客様に接しましょう。「レジ作業で手違いがあったようです。」「お客様の持ち物でセンサーに反応するものがあるのかもしれませんが。」采会計の商品をお持ちではないですか？」などの理由を述べ、再度レジまで来ていただき確認作業を行います。この時、相手のカバンを勝手に開ける事は禁物ですので、自ら開けてもらうようにしましょう。やましい事の無いお客様であれば、抵抗なく協力してくれるはずです。

◆万引きを発見したら

「未会計の商品をお持ちではないですか？」「お会計はこちらです。」などのお声掛けをし、ぎりぎりまで万引きを防ぐようにしましょう。ご年配の方で、ついうっかりカバンに入れてしまったというケースもあります。素直にお会計に進んでもらえるようならば、一般のお客様として扱いましょう。万引き犯が逃走した場合は、交通事故などの二次災害を防ぐためにも、追いかけることはせず速やかに警察に通報しましょう。

「店舗オペレーション計画書」作成の流れ

1. 現状を把握する

ロス率から万引き被害額を算出
万引きターゲット商品の把握
万引きの起きそうな死角の把握
スタッフ対応方法の確認
など

2. 改善点を出す

店内環境の見直し
スタッフ対応方法の見直し
万引きを絶対に防ぐという意識づくり
セキュリティ機器の見直し
など

3. 計画書の作成

万引き被害額の減少目標
店舗外観、売り場レイアウト変更計画
スタッフ教育（声掛け方法など）
セキュリティ機器導入スケジュール
など

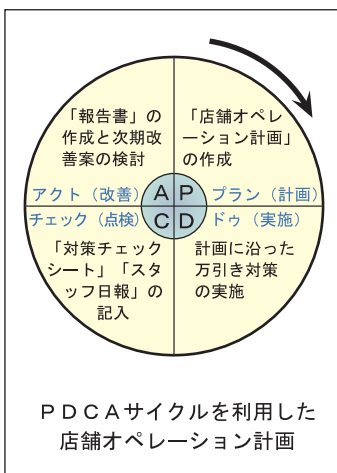
店舗オペレーション計画を立てる

前号までの2ステップを踏まえ、次のような流れで現状・改善点・今後の方針を店舗オペレーション計画書としてまとめてみましょう。

誤認を恐れ、声掛けや持ち物確認を出来ないスタッフは多いはず。疑いのなさしではなく、あくまで確認の姿勢を前面に出すマニュアルを作り、「お客様を疑ってしまうのではないか」「トラブルにならないだろうか」というスタッフの不安を取り除く事が大切です。また、スタッフ教育が行き届いていると分ければ、それだけで十分な抑止効果があります。

PDCAサイクルで計画を実践

計画を立てたら、実践に移します。PDCAサイクルを使い改善を続けられる仕組みを作りましょう。注意すべき点は、P（プラン）の段階でステップが止まってしまうことです。計画倒れにならないよう、スタッフ一丸となって取り組むことが最も重要ポイントです。



店舗オペレーション計画書テンプレートを無料プレゼント！



ダイワハイテックスでは、PDCAサイクルの中のP：店舗オペレーション計画書の作成をスムーズに行って頂くため、見本のテンプレートをご用意しています。入手方法は、下記をご参照ください。

PC ①「ダイワハイテックス 万引き」で検索
② ファイルをダウンロードして、印刷できます。

★テンプレートに関して … 03-3558-8131
★セキュリティ機器に関して… 06-6190-5731
(担当：嶋田まで)

セキュリティ機器は正しく設置・管理をすれば万引き抑止効果は絶大です。機器を効果的に使い、店内環境を万引き防止店舗に整え、オペレーションを実践していくことで、万引きを防ぐことができます。スタッフ一人ひとりがお客様への関心を持ち、心のこもった対応することで万引きという犯罪を減らしていくのではないのでしょうか。

professional

【プロフェッショナル】

有隣堂 横浜西口店 販売促進室 兼 コミック王国
セールスエキスパート

第3回 徳永 あけみ

“現場の声を商品の仕入れに生かせるように
日々、努力しています。”

徳永さんの1日は、コミック王国の売り場づくりから始まる。どんなに忙しくても、現場の状況から売れ行き商品の動向やお客様の反応を常に把握する事が全てのはじまりであるということを知っているためだ。今回はそのような“現場と商品管理との密な繋がり”を通して行う徳永さんの店づくりにについてお話を伺った。



「書店員になった経緯を教えてください。」

専門学校生だった頃に有隣堂でアルバイトをしていたのですが、その頃からいろいろな仕事を任され、書店員としての知識や経験が身につきました。それで、結果的に当時の社員の方から「社員にならないか」と声を掛けていただき専門学校の道へは進まず有隣堂の社員になることを決意しました。有隣堂は女性社員がばりばり働いている雰囲気、自分もその環境の中で働けると思うと嬉しかったですね。入社後は藤沢店への異動や本店、横浜西口店勤務を経て、現在はセールスエキスパートとして横浜西口店のコミック王国と販売促進室の業務を兼任で行っています。

「セールスエキスパート」とは
どのようなお仕事ですか？

特別な資格ではないのですが、グループワークをしながら売り場の統括をします。主に販売促進室の仕事はコミック・攻略本・ティーンズ文庫の全社一括仕入れや、新刊の確保、フェアの実施、情報提供などを行っています。また、新規店・リニール店の棚作りや棚詰め作業も実施しています。

コミック王国の売り場業務と
販売促進室業務の並行は大変では？

そうですね、兼任になった当初はどうして良

売り場づくりについて、
心掛けていることはありますか？

まず、「コミック王国」は横浜駅から一番近い
コミック専用フロアとしてオープンしました。

コミック専門店と聞くと一般のお客様にとつて
は入りにくいイメージがあると思うのですが、コ
ミック王国は一般の方が入りやすく、お買い物し
やすいコミック専用フロアです。レジ前はジャン
プコミックなどの少年向けコミックを展開してい
る店舗が多いですが、コミック王国はサラリーマ
ンの男性客が多いので男性向けのコミックを売り
場の中心に置いています。もちろん、女性コミッ
クやBLコミックも充実しています。それに洋書
やアイドル写真集なども取り揃えています。

駅前の便利さや新刊の充実等の魅力に加えて、
フェア等のイベントも積極的に実施し、より沢
山のお客様に楽しんでもらえる売り場づくりを心掛
けています。

それでは最後に、全国で頑張っている
書店員さんに一言お願いします！

日々仕事をする中で、おすすめ商品や仕掛け販
売に努力されている書店員さんの情報を聞いた時
は同じ書店員として非常に励まされます。どうぞ、
これからも沢山の読者の方の為に情報発信をお願
いします。

貴重なお話、どうも有難うございま
した！



新刊の棚は通路の中央に配置。忙しいサラリー
マンもすぐに見つけられるよう工夫。



取材時に行われていた原画展。写真は少年画報
社の「ワールドエンブリオ」



仕事をする上で欠かせない必需品。
①毎日のスケジュール管理をする手帳。
②携帯は書籍課と売り場のどこ
に居ても繋がるように。③長年愛用
中の名刺入れ。④納品された商品を
棚入れするときに活躍するハサミ。



入り口からすぐの吹抜け部分の壁には、コミック王
国に訪れた作家の方々が描いて下さった色紙を中心
に、ずらりと展示。この壁を見ているだけでも充分
に楽しめそうなボリュームです！



横浜駅西口から徒
歩3分という好立
地！客層は子供ら
からお年寄りまで幅
広い。



他の店ではあまり
見られない「洋書
コミックコーナー」
を発見。
「のだめカンター
ビレ」など人気作
をはじめとする洋
書版コミックが人
気。

有隣堂 横浜西口店 徳永さんの いちおし☆コミック

お便り
お待ちしております★

“professional”【プロフェッショナル】へのご感想や、今回取材した徳永
さんへのメッセージを募集しています。宛て先：〒174-0061 東京都板橋区
大原町36-18 株式会社ダイワハイテックス「ダイワレター プロフェッショナル」
係まで！(e-mail: pro@daiwa-hi.co.jpでも承っております！)

「岳」

石塚 真一 (著)
小学館

◆作品説明◆

楽しいはずの山。けれど危険に
遭遇することもある…。
山を愛する人すべてに捧ぐ、山
岳救助物語！！
ビッグコミックオリジナル本誌
に掲載された読み切りが好評だっ
たため、増刊で連載開始となっ
た石塚氏の出世作。大自然のな
かで繰り広げられる感動の山岳
救助物語が、ついに単行本化！

★オススメの理由は？

心温まる山岳救助ストー
リーです。山を通してい
ろいろな人生が描かれて
います。「岳」は読みな
がら、また読んだ後にい
ろいろな余韻を人に与え
る作品です。
山に興味がない方にも十
分にご満足いただけるコ
ミックだと思えます。



講談社から出ている
「トッキュー！！」も
おススメです★



10色の中から好きな色を選べる有隣堂オリジナル
のブックカバー。和紙の質感が手に馴染みやすく、
本を読むのが楽しくなりそう。※カバーのみの別
売りも有り。10色で150円(税別)

最近の売り場動向や
傾向についてはいかがですか？

そうですね、最近ではサラリーマン・主婦・
OLさん・学生さんなど満遍なく増えています。特
にサラリーマンの男性で、全巻まとめ買いされ
るお客様が多く、大変有り難いです。また、有隣
堂オリジナルの文庫カバーは10色から好きな色
が選べるということで大人気です。

いのか分らず戸惑うこともありましたが、当時は
人(現場スタッフ)の管理も担当していたので、
そういった仕事を他の社員に委託するなどして、
徐々にこなせるようになりました。現在はだいた
い朝に売り場に行って新刊が出終わってから上
(販売促進室の階)に上がって商品管理や情報発
信等のデスクワークをする流れで動いています。
確かに最初は大変でしたが、兼任になった事で
現場の生の声を商品の仕入れに生かせるので、す
ごく良い仕事だと思います。