

DAIWA LETTER

44

特集1

書店横断カッターリレー

特集2

潜入！ JPIC読書アドバイザー養成講座vol.2

OPEN！1

田村書店 ららぽーと和泉店

OPEN！2

コーチャンフォー 若葉台店

professional【プロフェッショナル】

山下書店 南行徳店

高橋 佐和子さん

ウラ面

ダイワレターの感想をおまちしています！・社長のつぶやき

新年拡大号！



取材書店所在地



本州出店！コーチャンフォー若葉台店

DAIWA LETTER 44号 ダイワレター

2015年1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



ダイワレター編集部はみなさまの感想をおまちしております！

twitterにて「#ダイワレター」「#DAIWA LETTER」をつけて感想をつぶやいてみてください♪みなさんの感想はダイワハイテックスHPにて公開しています！

ダイワレター バックナンバー公開中★

ご存知でしたか？ダイワハイテックスHP「コミュニティ広場」ではダイワレター第1号から最新号まで、PDFファイルでの閲覧が可能となっています。「前号を見逃した！」「ダイワレターを最近知って過去の号を見たい！」という方はHPにてご覧ください。そして是非ご感想を頂けると嬉しいです。



ダイワレター

<http://www.daiwa-hi.co.jp/>

社長のつぶやき

代表取締役

大石 孝一



ビジネスの世界では、よくバランス感覚を持つことが重要であると言われます。いわゆる「常識的な尺度」という意味でのバランス感覚ではなく、ビジネスパーソンに求められる「バランス感覚」とは、利害調整能力のことであると言えます。

「お客様の立場で、少しでも価格の安い製品を望む営業」と「顧客の要望に応える為に、高い品質を追求する技術」といった二律背反的なことに対し、上手に調整するという意味合いが強く、この場合の調整とは、お互いの妥協点や中間点を探し出すことではないかと思う。

世の中では善と悪、情と理、明と暗、剛と柔、など色々な事象や局面で、相反する両極端にある要素が考えられ、この場合も、どちらが正しいとか悪いとか、二元的な思考ではなく、矛盾対立する二つの要素を同時に合わせ持つこともバランス感覚であると思う。

バランスとは、つり合いとか均衡と言うことです。天秤棒を肩に担いだ時の両端の荷物の位置と重さのつり合いを量ることです。

しかし、両端の荷物である課題は、環境や局面の変化によって一定ではありません。時々刻々と変化していく両端の課題を均衡させるには、支点である自分が動き、コミュニケーションを重ね、本質を追求し、理解を求め、問題解決していくことにあります。

ヤジロベエの支点はいつも中間点にあると考えるのではなく、両端のオモリが変化するには、素早く支点を左右に動かし、釣り合いを保つ。これこそがバランス感覚だと思ふ。



矢内：取材・編集担当

古瀬：取材・校正担当

お便り



お待ちしております★

DAIWALETTER[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。
宛て先：〒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 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 TEL 06(6190)5731(代) FAX 06(6190)5732

次はあなた!!
It's your turn



6 大盛堂書店
書店員歴 17 年
山本さん

Q: 書店のココが好き!
紙の匂い。
そして「本」というものに
惹かれる人々がいるところ。



プチ情報

【渋谷センター街】
センター街は汚い…そんなイメージを覆す為、2011 年にスポーツの名前を含んだ「バスケットボール通り」と改名した。



4 紀伊國屋書店 北千住マルイ店
書店員歴 10 年
倉持さん

Q: 書店のココが好き!
意外な本を見つけた時の驚き。
☆書店あるある
返品した後に、問い合わせがあること。



プチ情報

【東京都足立区北千住】
あの国民的学園ドラマ
“3年B組金八先生”の
ロケ地である、荒川の
河川敷がある。



5 文教堂書店 ユーカリが丘店
書店員歴 20 年
山田さん

Q: 書店で働くココが良い!
無料で学べる!
知識の宝庫。



プチ情報

【酒飲み書店員の会】
お酒好きな千葉近郊の書店員と
出版営業者が集まり、売り出し
たい 1 冊を決め、各店で展開す
る。山田さんも参加。



3 大垣書店 営業本部
書店員歴 15 年
伊藤さん

Q: 書店で働くココが良い!
すべての本には著者と編集者が
いてその二人はその本のことを
素晴らしいと思っている。
そんな本に囲まれていることは
幸せだね。



プチ情報

【京都本大賞】
大垣書店も参加する、過去 1 年間に
発刊された京都府が舞台の小
説から、最も地元の人に読んで欲
しいと思う小説を決める賞。



第二回京都本大賞
『聖なる意欲者の冒険』
森見登美彦
朝日新聞出版

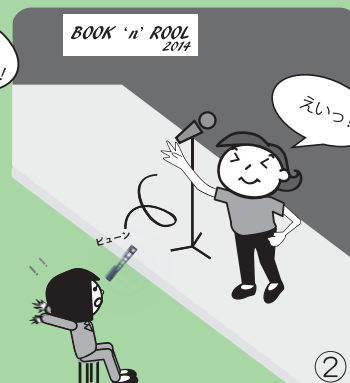


紐は切っても縁は切れない 書店横断カッターリレープロジェクト

以前ダイワレターでとりあげた本と音楽のイベント『ブッコンロール』
取材班は今年も参加しました。そこでこんな事が.....



イベント中とある書店員さん
が、必需品テープカッターを足
元に置き、夢を追いかけ書店
を卒業すると発表しました。
そして...



カッターを客席へ投げたっ!!
なんと!カッターは取材班に
向かってまっすぐに飛んでき
たのです。



取材班はカッターをキャッチ!



書店員さんの思い出の詰まっ
たカッター。私達に何か出来な
いかと考えたのでした....
そして新企画が生まれたので
す!!

◆企画説明◆

ダイワ社員が全国の書店を訪問し、書店員さんをつなぐ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...北海道の書店員さんから九州
の書店員さんの手に...津々浦々とめぐりめぐるカッターと共に全国の書店員さんをご紹介します!



2 八重洲ブックセンター
日比谷シャンテ店
書店員歴2年
天野さん(左)・根本さん(右)

Q: 書店のココが好き!
色んな本が知れる(天野)
雰囲気が好きです!(根本)



八重洲ブックセンター
日比谷シャンテ店所在地

プチ情報

【日比谷シャンテ】
八重洲ブックセンターの入っている
商業ビル“日比谷シャンテ”。正式名
称は東宝日比谷ビル。東宝きっての
怪獣「ゴジラ」の像がビルの前に!



1 とある書店員こと
元ブックエキスプレス
ディラ大宮店
長谷川さん

卒業しても本ファン
&
書店ファンには
変わりません!



ブックエキスプレス
ディラ大宮店所在地

プチ情報

【埼玉県大宮区】
14 路線が集まり、鉄道の街と呼
ばれる大宮。その鉄道愛から大宮
駅構内には車両部品を装飾した
「かえるポスト」なるものも?!



START

ららぽーと和泉店イチオシ！ 児童書コーナー&イベント広場



ららぽーと和泉店の児童書コーナーは書籍だけでなく知育玩具も充実した品揃え。売り場で親子一緒に遊べるようになっていきます。
ヨーロッパのマルシェワゴンの様なかわいい什器を動かせばイベント広場に早がわり！オープンから一ヶ月、人気作家はやみねかおるさんのサイン会や大人の塗り絵教室など、大人も子供も楽しめるイベントが沢山行われました。今後は是非、地域の方にも自由にスペースを活用してもらいたいとのこと。それこそまさに掲げているコンセプト『わたしたちの書店』です。



▲店内にはそこかしこにイベントの告知のお知らせが！

▲キャスター付きの移動可能什器。とにかくかわいい！

ココも注目！

田村書店は各店に「お買いものカゴ」が用意してあります。書店にありそうで実はあまり置いていないお買いものカゴ。お客様に安心して沢山ご購入頂けるアイデアです。



田村書店 ららぽーと和泉店

〒594-1157
大阪府和泉市あゆみ野4-4-7
三井ショッピングパーク
ららぽーと和泉4F
TEL 0725-90-4050

タムショ店員がコンシェルジュ コミックコーナー



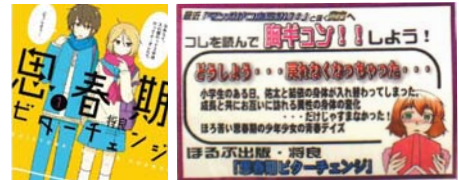
充実したコミックコーナーの中でもひととき目を引くのが『この読み切りマンガがすごい！』コーナー。今日は泣きたい？笑いたい？それともキメキメ気分？田村書店店員通称タムショ店員がオリジナルPOPにて気分に合わせた本を紹介！

ゲラゲラ笑いたいときはコレ！



▼小学館
『拝啓、旧人類様。』

胸キュン(キュン以上)したいときはコレ！



▼ほるぶ出版
『思春期バスターチェンジ』

OPEN! わたしたちの街にできたわたしたちの書店



株式会社 田村書店 ららぽーと和泉店

昭和23年創業、大阪・神戸・宝塚・京都を結ぶ阪急電鉄駅前を中心に21店舗を運営する田村書店。2014年10月30日、旗艦店である千里中央店に次ぎ、二番目の規模となるららぽーと和泉店をオープンした。子育て世代をターゲットとした同店の魅力や取り組みを、読書アドバイザーであり、公私ともに読書推進活動に邁進する店長中司さんに伺った。

「この和泉市は豊かな自然と都市環境が調和した、魅力あふれる暮らしやすい街です。ニュータウンの開発により人口も増加傾向にあり、子育て世代のお客様が多く見られます。そのため当店では、児童書・実用書・コミックの品揃えを充実させ、読み聞かせなど子どもやお母さんに楽しんで頂けるようなイベントの開催に力を入れています。

弊社ではこれまでも店舗の一角を利用し、イベントを行ってきましたが、専用のスペースを設けたのは当店が初めてです。イベント広場には移動可能什器(※次項)を導入し、読み聞かせを行う際は子供たちが座れるように、講座を開く際は机やホワイトボードを設置するなどその時にあったレイアウトに変更することが可能です。また、イベント広場は『わたしたちの街にできたわたしたちの書店』という店舗コンセプトのもと、田村書店主催のイベントを行うだけでなく、お声があれば、地域の皆様による趣味の集いの場としてもご利用頂けます。この町に住んでおられる方それぞれに居心地の良い空間を提供したいと考えています。

今後も、地域のお客様に愛される店作りを念頭に、ご来店頂いた方に、笑顔で帰って頂けるようなお店にしていきたいですね。

取材日 2014.11.1

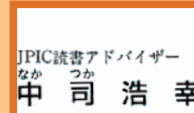


ららぽーと和泉店

中司店長はJPIC読書アドバイザー！



取材中、中司店長はJPIC読書アドバイザー養成講座(P4参照)16期修了生ということが判明！書店に関わるあらゆることを学ぼうと、6年前に個人で受講を決意し東京まで足を運んでいたとのこと。現在は同講座の卒業生が運営を担う『JRAC』の関西支部に所属していらっしゃいます。ららぽーと和泉店で行うイベントはJRAC主催で行うことも！



名刺を拡大！



▲上野の森親子フェスタ



JRACってなに？

JRAC(JPIC読書アドバイザークラブ)は上記講座の修了生が集う自主運営組織。書店・学校・図書館などのおはなし会や出版関連イベント(上野の森親子フェスタなど)への協力等、各地で読書推進活動を行っています。



▲通路幅を広く取っている店内は明るく開放的！小さなお子さん連れでベビーカーを押している方や車いすの方でものびのびとお買いものを楽しむことができます。

書籍 **100万冊** 文具 **20万アイテム** CD **10万枚**

売り場面積 2000 坪を余すことなく紹介したいところですが、なんてったって広い!!
ごく一部ではありますが、お客さんを魅了する店内をご紹介します。

■ Book



歴代文学賞受賞作品

文学賞を受賞した作品を集めたコーナー。文芸書か文庫本か好きな方を選ぶことが出来る。



コーチャンフォー絵本セレクション

大きな壁をキャンバスに、ずらーっと面陳された色とりどりの絵本。新しい絵本と共に、小さいころに読んだ作品がこれからも受け継がれていく。



雑学文庫ランキング

店内に掲示されているランキングは、グループ内 10 店のデータをもとに作成されている。一般書、文庫、コミック ... 雑学文庫なんていうのも！ 1 週間ごとに 100 冊のランキングが更新される。



世界 130 ヶ国語フェア

英語やフランス語はもちろん、パンパンゴ語、ピコール語、ピリピーノ語、1 度も聞いたことの無い言葉も ...。世界には 130 もの言語があることに驚き！外語大学の学生さんも喜ぶ品揃え。



北海道出版物棚

コーチャンフォーのお膝元、北海道に関連する本のコーナー。現地でないとなかなか手に入らない商品も。「若葉台店だけの、遊び心です(近藤)」

■ Stationery



▲毎日使う文房具だからこそ、お気に入りを見つけて欲しい。子供が喜ぶキャラクターグッズからビジネス向け高級文具まで、世代を問わず幅広く扱っている。

コーチャンフォー若葉台店
【東京都稲城市若葉台】
〒206-0824 東京都稲城市若葉台2-9-2
書籍コーナー／tel 042-350-2800
京王相模原線 若葉台駅から徒歩5分
小田急多摩線「はるひ野駅」徒歩12分
【駐車場】 605台
【駐輪場】 330台



■ Cafe



■ Music&Movie



▲壁一面に揃えられたクラシックとジャズCD。全国でも類を見ないほどの品揃え。バーコード視聴機に JAN コードをかざすとデモ音源が流れる仕組み。売り場全ての CD に対応している。

▲全国最大 205 席のドトール。都会のせせこましいイメージとは打って変わり、明るく開放感のあるカフェ。



1997 年 美しが丘店 (札幌)
2001 年 釧路店
2004 年 ミュンヘン大橋店 (札幌)
2007 年 新川通り店 (札幌)
2010 年 旭川店
2011 年 北見店
そして、2014 年 10 月 8 日
本州初上陸!!



北海道を基盤に 2000 坪級の超大型店舗を 10 店舗展開するコーチャンフォー。2014 年 10 月 8 日、スケールはそのままに関東初出店となる若葉台店をオープン！お店の取組みと今回の出店に対する想いを、支店長の近藤さんに伺いました。

書籍コーナーの蔵書数は 100 万冊。定番の商品はもちろん、普段他の店であまり目にしないような商品も取り揃えています。同じ用途の書籍でも、各出版社のものを取り揃えており、本や文字のサイズ、使い勝手を比べることが出来ます。お客様には沢山の選択肢から自分に合ったものを選び出す喜びを感じていただきたい。

また、商品には POP を付けていません。表紙というのは商品力の一つなので、面陳を多用しています。じっくりとお客様の視点で商品を選んでいただきたいと思います。



▲フランス語の辞書だけでも20種類以上



当店は「驚きと発見が喜びに変化する」をコンセプトに、書籍、文具、映像・音楽、カフェ、4 つの巨大な売り場をワンフロアで展開しています。お店に入ったお客様はまず 2000 坪という明るく広々とした空間と、圧倒的な品揃えに驚かれると思います。

驚きと発見が喜びに変化する



出版業界が曲がり角に来ている状況下で、これほど大規模な出店することに疑問を持つ人もいるかもしれません。しかし、私たちはただ大きければよい、たくさん並べればよいと考えているわけではありません。

書店は、その地域の文化発信の担い手であり、大きな社会的使命と責任があると思います。地域のお店が、読者が選択権を持てるよう、公平に商品を置かなければ、偏った文化が根付いてしまいます。たとえ 1 年間で数冊しか売れなくても置かななくてはいい商品もあります。そういったことを踏まえた結果、17 年前に大きな売り場が必要だと方針を固めたのです。

今回の出店は一過性のものではありません。当店では入口のすぐ目の前に児童書コーナーがあります。これは未来の読者を育てていきたいというコーチャンフォーの精神です。

古事記から受け継がれてきた活字文化、出版文化のあるべき形を継承し、世に打ち出していくことが我々本屋の使命だと考えています。

活字文化を継承する為に

出版業界が曲がり角に来ている状況下で、これほど大規模な出店することに疑問を持つ人もいるかもしれません。しかし、私たちはただ大きければよい、たくさん並べればよいと考えているわけではありません。

書店は、その地域の文化発信の担い手であり、大きな社会的使命と責任があると思います。地域のお店が、読者が選択権を持てるよう、公平に商品を置かなければ、偏った文化が根付いてしまいます。たとえ 1 年間で数冊しか売れなくても置かななくてはいい商品もあります。そういったことを踏まえた結果、17 年前に大きな売り場が必要だと方針を固めたのです。

今回の出店は一過性のものではありません。当店では入口のすぐ目の前に児童書コーナーがあります。これは未来の読者を育てていきたいというコーチャンフォーの精神です。

古事記から受け継がれてきた活字文化、出版文化のあるべき形を継承し、世に打ち出していくことが我々本屋の使命だと考えています。



絵本コーナー

professional

【プロフェッショナル】

株式会社山下書店
南行徳店

第26回 高橋 佐和子

“ 書店をお客様にとっての第2の家にしたい ”

東京都と千葉県に11店舗を展開する山下書店。
渋谷南口店と大塚店は24時間年中無休で営業するなど、大型書店との差別化を図っている。
取材で訪れた千葉県市川市にある南行徳店は、2年前に居抜きで入ったばかり。南行徳駅周辺の商店による『南行徳笑天会』に属し、地域の活性化に取り組む。
今回は、丁寧な接客でお客さんだけでなく業界関係者からも注目を集める、スタッフの高橋さんにお話を伺った。



書店員になったきっかけと、当時の様子
を教えてください。

コンビニのアルバイトを経験し、お客様と話したり人と関わるのがとても楽しく感じたことから、自分は接客が向いていると思いました。接客が出来ればどんな職種でもやりたいという想いで開いた求人情報誌の中で、光って見たのが書店だったんです。そして650坪の大型書店に、1年間のアルバイト勤務を経て契約社員として入社し、児童書・地図ガイド・文芸書を担当しました。

当初は絵本のラインナップや本の内容が分からず、問い合わせに対応出来なくて悔しい思いをしました。そこで毎日退勤後1時間ずつ残り、売り場の絵本棚を端から端まで読みました。とにかく周りのスタッフに追いつくことしか考えていませんでした。そのお陰で、オススメ本を複数提案し、その中からお客様自身に選んでもらう方法を確立しました。その経験を通じてたくさんのお絵本に出会えた事は、山下書店で働いている現在も役に立っています。

地域の書店としてどのような
取り組みをしていますか？

南行徳商店街のイベントにあわせ隣海苔屋さんとコラボフェアし、それぞれの店頭で、海苔と一緒に海苔に合う料理のレシピ本を販売しました。実用書の売り上げが伸び悩んでいたことに加えて、海苔屋さんの女将さんから「若い人にもっと海苔を食べてもらいたいなあ」とポツリと相談を受けたことから思いついた企画です。結果として、海苔17缶とレシピ本7冊が売れました。

売り上げとしては大成功とまではいきませんでした。が、海苔屋さんからは、「当店に来た事のない山下書店のお客様が来て下さった事は、とても嬉しかったです。商店会として協力し合う事で、心が寄り添えましたね。」との感想をいただきました。また商店街の他のお店の人にも「面白いことをする本屋だね。」と

言っていたとき、改めて山下書店を認識してもらえたという点では大成功でした。

働く上で取り組んでいることや工夫
していることを教えてください。

重複購入してしまったという常連のお客様の声を聞き、購入履歴や会話の内容を記入した「お客様ノート」(※1)をつけ始めました。ノートを確認することで重複購入を防げますし、読んでいるシリーズの入荷数が少なければ、お取り置きをしています。

また、お客様が困っていれば自分から声を掛けられるように、棚整理をしていても周りを見るように意識していますね。

棚やラインナップも「この棚替えなんですけど、どうですかね?」と直接お客様に意見を聞きコミュニケーションをとっています。

繰り返す声を聞いていると、お客様は徐々に心を開いてくれます。1年前は全く話してくれなかった女の子が今では進路相談をしに来てくれたり、一言も口を利いてくれなかった男の子が、ある日ほっぺにチューンをしてきた時は天にも昇る気持ちでした(笑)

お客様とコミュニケーションをとる
ようになったきっかけを教えてください。

書店員になったばかりの頃の話です。接客がしたいと思って書店に入社したはずが、当初は接客どころではありませんでした。大型書店では児童書の棚は整えているそばから荒れていき、書店員というよりも、売り場の清掃員となっていました。ちよっと本屋がつまらないと思ったぐらいです。

始めは、子供がスリッパを抜いていても、隣で黙って戻っていました。ある日、その子供に「おねえちゃんが付いているんだけど、どうしてよごしていくの?」と声を掛けてみたんです。最初は無視されましたが、「ちよっと手伝ってみない?」「きれいにしてくれてありがとう。」など少しずつ会話を重ねて行くうちに仲良くなり、よごすのをやめて一緒に売り場を

片付けてくれるようになりました。嬉しかったですね。「あ、会話をすれば通じあえるのか」と、その時初めて気づきました。

お客様対応で印象に残っていることを
教えてください。

エジプトから来たお客様の問い合わせに対応した際、お礼にパピルスで出来たしおりをいただいたことです。

その方のお探しの本は当店にはありませんでした。しかし、明日届国されるとのことでしたので、絶対に本日中に渡したいと思い、近隣の他の書店に電話で問い合わせてやっと在庫のあるお店を見つけました。問い合わせを受けてからそのお店への地図をお渡しして、送り出すまでに30分以上かかってしまいました。ですが、しおりをいただいた際、言葉は分からなくても本当に感謝してくださっていることが伝わってきました。時間よりも『本を渡したい』というこの想いを大切にしたいと感じた瞬間でした。

全国の書店員さんに一言お願いします！

私が、悩んでいる時に「頑張れ」「ひとりじゃないよ」と励まされるのは、他店の書店員さんが想いを込めて作った棚や素敵なフェアとの出会いです。また本屋さんだけでなく出版社や作家さんからもさまざまなヒントをいただいています。この業界はとても温かく素敵だなと思います。いつも感謝をしています。私も人を励ますことができる書店員でありたいなと思います。負けてはいられません！

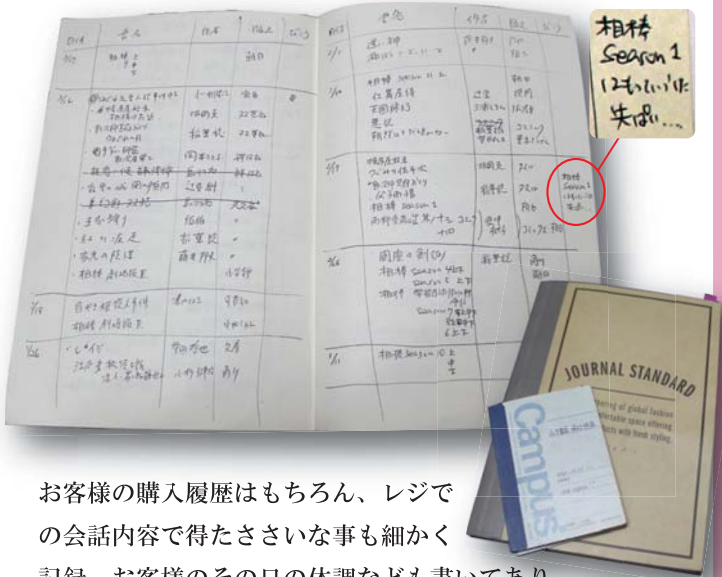
私の夢は書店をお客様にとっての第2の家にすることです。辛いとき、泣きたいとき、ここに来て元気になってもらいたい。山下書店南行徳店を「温かくてなんか良いな」と思ってもらえるお店に出来るよう頑張っていきたいと思います。

「協力ありがとうございました！」

お客様ノート※1

【常連さんの情報が詰まったお客様ノート】

お客様の「重複購入してしまった!」という声を聞いて、つけ始めたノート。



お客様の購入履歴はもちろん、レジでの会話内容で得たささいな事も細かく記録。お客様のその日の体調なども書いてあり、まるで医療カルテのような情報量。
高橋さん以外のスタッフが対応した際には、会話内容をメモで残し、共有するようにしている。

お客様の目線になって作る棚



危ない例

【店内の一角にある児童書コーナー】

子供が見る児童書の棚は、必ずしゃがんで棚を見上げ危険が無いか確認をしている。
以前、子供の「こわーい」との声に、急いで駆け寄ったところ、上段の厚めの本が落ちてきそうだと教えてくれたことがあった。それ以来、上段は面陳を基本にしている。
また、ベビーカーを押していても手に取りやすい位置に本を陳列するなど、お客様の目線になり、安心して買い物が出来る工夫をしている。



本を開くとおめんに！

山下書店 高橋さんの

いちおし★BOOKS

【作品紹介】

半月型の絵本。持ち手と目がくりぬかれ、開くとおめんになる。1ページごとに柄が異なり、ライオンや犬などの動物に変身できる。最後のページには驚く仕掛けが…!

【オススメ理由】

「ばあっ」って店頭でしてあげると、一番喜んでくれる絵本です。以前、この本を購入したお母さんが実際にお店の外で泣いているお子さんをあやしていました。2人とも笑ってくれた瞬間がとても嬉しかったですね。



「おめん」/ ポプラ社
わだことみ(作)
ささきようこ(絵)