DAIVA LETTER 55,

ダイワ社員出しゃばり企画 第1弾

店舗支援事業部 業務部門

OPEN!

大垣書店 京都本店

プロフェッショナル

総商さとう 代表取締役 社長 ウィー東城店 店長

佐藤 友則







京都市下京区四条通空町









プロフェッショナル

総商さとう 代表取締役 社長 ウィー東城店 店長 佐藤 友則さん

"本でしか出来ない世界を どの角度からやるか"

ほんとのつながり 全国の書店員さん × **分十** 野カバテックス

2019

「夏の課題本&ダイワ図書館蔵書」 計6作品を大募集!

5.22 (Wed) - 6.13 (Thu) (16:00

夏の課題図本

DAIWA LETTER 55号

ダイワハイテックス全社員が読む夏の課題図書。 1書籍×約60冊 購入いたします!

応募方法

応募フォームにアクセス ショッピングサイト "ショッピィ" TOP バナー または 右 QR コードよりアクセス

オススメ書籍タイトル

3点を入力

推薦理由 (140 文字程度) 書店様情報

送信

ダイワ図書館蔵書 5 / だ

ダイワハイテックスの社内にある図書館の蔵書。 5 店舗様 から購入いたします!

ご注意

当選店舗さまより購入いたしますので、必ずチェーン名だけでなく店舗名までご入力ください。 推薦理由は、当社サイトまたは当誌にて公開させていただく場合がございます。 同一書籍を複数店舗様より推薦いただいた場合、推薦理由の比較にて選抜いたします。

過去の課題本一例



母さんのコロッケ



僕が電通を辞める日に絶対 伝えたかった 79 の仕事の話

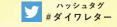


まんがでわかる ドラッカーのリーダーシップ論 藤屋 伸二(著)

年3回発行/発行部数5,

取材:矢内明歌・中口ゆみ・日名暢彦 編集:矢内明歌 校正:有智里紗・古瀬あゆみ

株式会社 **ダイワノイテックス** 感想・ご意見お待ちしております。



業務上で起きた問題を共有し解消につなげる

② 業務部ミーティング

本社と大阪支店の 2 拠点をテレビ会議システムでつ なぎ実施。事前に議題を提示し、各自が理解し意 見を持った上で出席。議長を回ごとにローテーションす ることで、当事者意識や参加意識を高めている。





ショッピングサイトのキャンペーン参加率を高めるには

お客様にご利用いただいているショッピングサイト"ショッピィ"では過去にキャンペー ンを実施したが参加率が低かった ... 知名度を高め、もっと書店さんが参加し たくなるような内容はないか...

STEP1. 振り返り / アイデアの基準作り

過去にお客様への商品の手配が遅れぬよう、注文の分 散化を目的としたキャンペーンを実施したことがあった。が、 思った結果がでなかった為キャンペーンの目的や目標を再 度検討。

STEP3. 稟議書作成

キャンペーンを実施するにあたり、お客様相談係の協力 や、経費が必要になる。事前に、関係部署へ提案し、 許可取りは必須。その後予算を算出し稟議書としてまと め会社へ提出。

STEP2. アイデア出し / ブラッシュアップ

『書店員さんが主体となれる』を基に、キャンペーン内 容を決定。書店員さんの得意を活かし、ダイワハイテッ クスの行事に参加してもらうこれまでにない相互関係を活 かした取り組みに!

STEP4. 役割分担

キャンペーンの告知方法は、メールマガジン / ショッピング サイト TOP/ チラシ配布の3パターン。

文章作成、画像作成、紙面作成を 3 名で分担する ことで、一人に業務の負担がかからないように工夫。

■ 過去キャンペーン

対象商品購入で、関連グッズ のプレゼントや送料無料化などの キャンペーンを実施。



稟議書

企画書や稟議書を 作った経験のない若 手が作成。目を通し た際の、読みやすさ、 何に注目してほしいか フォントの大きさなど細 かに先輩から教わるこ とで、若手の成長に もつながる。

顧客参加型キャンペーン享講書

応募してもらえるタイプにし、お客様がもっと気軽に参加しやすいものにした 『お客様の強みをダイワハイテックスに活かす』

「2019 夏の課題本」「ダイワ図書館 厳書」大募集 (仮)

得られる効果

最大5冊×本の価格(¥1,000/冊前後)→約¥5,000

作業風景

専用ソフトで作成。色の組み合 わせ、フォント種類など、他企 業を参考にしながら作成。数字 を扱う業務だけにとどまらない!

ダイワ豆知識 読書感想文とボーナスは物々交換

社員は夏と冬に2度、会社から課された課題本を

読み、読書感想文を提出。提出と同時に、現金の

入った封筒 ... つまりはボーナスと物々交換。 同一の本

を社員全員が読むことで、同じベクトルを向き邁進で

きる強い組織を作るひとつの取組みと位置づけている。



完成!絶賛募集中!

ほんとのつながり 全国の書店員さん × シナラブラルイテックス

夏の課題本&ダイワ図書館蔵書」 計6作品を大募集!

5.22 (Wed)- 6.13 (Thu) © 16:00 D

● 夏の課題図本 1店舗様

● ダイワ図書館蔵書 5 店舗様

■ ショッピィログイン画面にて、7月上旬より結果掲載予定

1書籍 × 約 60 冊 購入いたします

イテックスの社内にある図書館の蔵書。 5 店舗様 から購入いたします!

ダイワ社員出しゃばり企画 第 | 弾

店舗支援事業部 業務部門

の運営に関する情報をご紹介している特集 企画。ですが、「ダイワハイテックスの中を知っ てもらうことも大切ではないか?」という社員 の声により、数号に渡って当社の取組みや 社員を紹介していきます。

これを読めばダイワをもっと好きになるかも?!



組織図(一部抜粋)

店舗支援事業部

書店 / コンビニ / 図書館向けの業務 効率化を実現する製品を取り扱う。

お客様相談係

お客様のお困りごとを解消する営業部門。 サービスエンジニア

各種機械の修理対応部門。

業務

営業部門と連携を図り、社内と社外を繋ぐ基幹部門。

【主な業務】

(▮) 商品、サービスに関するご要望の対応(パートナーズボイス)

(2) キャンペーンの企画、運営

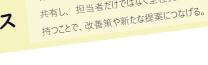
■ 書店様、仕入れ企業様とのお取引きの管理

■ ご注文の消耗品発送までの事務処理 ■ 注文や請求書に関する電話対応

■ 包装機械の保証期限に関するご連絡 ■ 長期休暇前のご案内送付

商品、サービスに関するご要望をまとめる ① パートナーズボイス

【寄せていただいたお声の一部を紹介 ┃



社内フォーマット

お客様の声(お叱り、ご意見、お褒めの言葉)は大

切な財産。社内情報共有ツールや掲示板で情報を

共有し、担当者だけではなく全社員が問題意識を

手順 1: 第一対応者が内容を記入 手順 2: 荷物等の対応状況は随時加筆 手順 3: 原因 / 対策は関係部署で記入 過去分は全てデータ化し保管



既存商品に対する要望の声

- 左連絡用段。	お電話	往文時コメシト	修理時コメン	h i	方間時のお声	電話掛	H *	の他
製品。	自社機械	他メーカー機械	シュリンク袋	DHD-	ール	ブックカバー	(その他)	
2サービス	出荷関係	ロット・送料	修理	孫の手	猫の手	営業関係	事務関係	その作
3 お客様都合	返品·交換	希望 その他	()
内容								
.1 4 8 .					11	(a / m -	1 . 4 .	60.00
33 X % 15	1958	10, 1921	10,00g	いんし と)	1 E × 1 7	(3/12 DI) A	58817111	900
			V					
1 &21 L2 (K de C	0						
El 20 8 4	n 484 ?	* 4 8 6 6 4	6143=8	4 99C	* カロナ	1 × 1 " 192	HA WALL	1-13=
9730 BY	91741	40.			13 811	119)	1774	
ا اداد م						un K I.I	0011.	
877,31	161233	14 /9"131	2400	1-1600	17846	9" 1771,	12 30 X 6 8	5011
ha. a.	£ 1, 1=	5-11 & Y"	4 - 14 /51	0 22 01	\$11 18 H 2 2	W. Ema	2 to 16.	
9L9 4 70	x 4.7	2-11/2 4 4 1	4) 7 AFI	11990	110172	1 X 8 0 10	11110.	

▲既存の3種類のシールを"メディア化"に集約すると使い やすくなるというご意見



ご要望いただいたお客様だけではなく、他のお客様か らも同様のお声をいただくことが多く、商品化。お客 様の声がかたちになりました。

ご注文商品へのお叱りの声

発覚の経緯	お電話	注文時にコメント	訪問時のお声	電話掛け	修理時	その他 X-1
分類	不良品 品名:5	- 2000 荷物不足・誤着・不着	伝票・請求関係	応対・サービス	お客様都合	その他
8客様の声と	その時の受け答	そ で対検証(のため、会話の内容を詳	しく書いてください。	~	
SF	-200c)	(東中日開月	かれいなる	是经在11年	-6	
(12/	分 生產	/p)				
THE WAR	76119" 28	こらなしていとなって	, 对意识的	红建品了餐,	是38247	りずいれん
,	★不良品交換の	場合は、先にご返送いただき現 お客様手配でご返送いただく!				Б У.

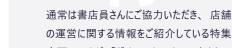
▲納品されたシュリンク袋の口の開きが悪いという不良のお叱り

対応と対策



製造協力企業の製 造手順の不備が原 因と判明。注意喚 起を行う。

お客様とのやり取り、 荷物の追跡等は随 時更新し、誰がどう 対応したかを共有。



күотс

商 BUSINESS



京都本店の顔となるイベントス ペース。個展、マルシェ、ワーク ショップ、講演会、サイン会などあら ゆるイベントに対応できる充実した 設備を完備。



公募とオファーの両方からイベントの 実施をしています。京都の企業とのコ ラボレーションや京都にゆかりある作 品の展示、文化の紹介、個展などイベン ト回数を増やし、お店の顔として存在 感を示していきたいと思います。



京都の伝統工芸技術を、現代の デザインへ活かした雑貨の他、英 訳付きの教本など、観光地らしい アイテムを取り揃えた、京都らしさ 溢れるコーナー。



英訳付き 折り紙帖 池田書店(出版)



地域に根差した品揃えが、最も表 される"商" 企業がひしめき合う四条室町の特 長に合わせ、ビジネス書や雑誌を 充実に取り揃える。



▲ 商コーナーの奥にひっそりと設置され たローチェアとサイドテーブル。 メインの通りから外れた位置に設置し、壁 に向って座るようにすることで、お客様の 往来が目に入らず、落ち着いた空間に。



るアイテムを揃えるコーナー。京都 市の老舗藤原食品が作る納豆や 京丹後市にある平林乳業のヒラヤ ミルクは人気商品。



藤原食品 京納豆 本体価格:120円 京ブランド認定食品



平林乳業 ヒラヤミルク 本体価格:90円 店頭ではヨーグルトも販売



ポケモンスタンプコレクトブック 張りされた手仕事が光る一冊。京都の 名所を飛ぶキャラクターデザインが可愛い。

しています。

他店舗には無い取り組みを

さらに靴

います。

日



▲全3色 本体価格:各3,300円





CULTUR

1600-179 華道·茶道·伝統

京都への興味

建物・祭り・

料理など、 憧れを深

味ある選書やイベントで

路店) から本店を移設。 史ある旧本店 (現:北大 規開店した同店は、

【旬の京都】

をコンセプ

に観光・伝統・作法

■店内

FREE

京都の魅力を発信。

京

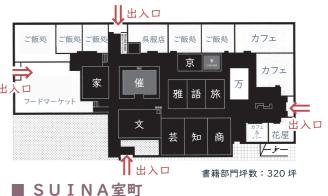
Ų

国内外の方々に

都経済の中心地に相応

スポットライトやペンダントライトで照らされ た店内。木材を基調とした板、テーブル、 チェストを本棚に起用。床に張られた石の プレートはさながら飛び石のよう。

本店では、



場として四条室町に建っ

を生み出す交流と融合の

恵が融合

しい価値

した建物。

さまざまな知

NA室町。

そのー

階に新

歴

立ての商業スペースSUI

地 下

階から地上2階

大垣書店がテナント選出から手掛けたSUINA室町。誰も が惹きつけられる「粋な(すいな)」場所として、個性豊か な店舗が集結。フロア中央に書店が位置し、飲食店や着

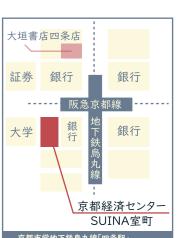
客様も多く、

りました。

て発表されまし

内装工事中、

昨年春ごろに、



OPEN

入垣書店

京都本

店

平成31年3月16日

る、

京都経済センター

は

大垣書店京都本店が

合拠点として、

商工会

本店才

経済団体が一堂に集結 議所をはじめ京都の主な 京都経済界の新たな総

京都市営地下鉄烏丸線「四条駅」 阪急京都線「烏丸駅」26 番出口直結 〒600-8009 京都府京都市下京区四条通室町東入函名 鉾町 78番地

藤作 宜

店長お気に入りコーナー。絵本を

中心に料理本やエッセイを配置。

同店とポケモンセンターキョウトの2カ所でのみ販売。

磨きの店舗も併設するなど をディスプレイし、 の生活に彩りを与えられたら に委ねることで、 らいいと思います す本を陳列して さらに、くつろげる空間を随所に演出して

スタッフ教育の工夫を教えてください

くることが出来ました。 指導を任せることで、お互い成長、 開店に向けて、 業務を覚えたスタッフに他のスタッフの 協力できる環境をつ

と感じます 場に表れます。 り場を任せることで自分にはない発想と面白みが売り らし、開店間際までこだわってくれました。スタッフに売 特に選書担当者はロングセラ 過去のベストセラー ね 通り 一遍の仕事ではないからこそ面白い を中 心に発注す 作品を多く揃えるため るなど工夫を凝

今後の展望・ 目標を教えてください

を揃えることで、 外の方にも足を運んでいただけるような魅力的な商品 今後は、経済センターとの協力やイベントの充実、国内 お客様に必要とされる書店になれれば

お店作りの工夫を教えてください 格書、人文書、芸術書、文芸書を充実させています。 近隣の店舗との違いを教えてください された業界向けの説明会でいただいた意見を具体的に 実施するイベントに関連した書籍を扱っています 産業センターで行われるセミナー 店店長と話し合い取扱い書籍の棲み分けを す。それぞれがどうお客様に必要とされるべきか、 に指名された時には嬉しさと不安が半々でし 客様からの期待に応えなくてはいけない重責から、 店でなくてはいけません。何をするにおいても、会社とお 店を移すとは思ってもいなかったです 反映させながら、売り場の見せ方を詰めました。 地元住民のニーズに応えられるような売り場作りを心 四条店ではコミックや児童書、 旧本店である北大路店には歴史があり、 各売り場のテーマを漢字一字で表記し、 大垣書店は各店舗それぞれが地域に根ざしたお店作 大垣書店の顔として会社を体現する、 *を目指しています。本店の近くには四条店があり 夏から秋にかけて内装のコンセプトを決め ープンに至るまでを教えて 金融や証券に関するビジネス書を中 近隣の銀行や証券企業に勤める方をタ 地元に愛されている店舗で た。発表当時は店名はまだ決めてお 四条室町に新店を作るという話が社内 新しい出会いのきっかけにつなげられた います。漢字の意味の捉え方をお客様 このお店を"本店"と名乗ることが決ま 学習参考書を増や に関する本や、 名に恥じない その漢字が表 昔ながらのお しまし そこか ださ 冬に実施 心に、 店内で 四 店長 ŧ 本 お

勤務時間外の過ご 今後にどう活きる 後輩の失敗を コ動があり 当店の 20 代は好きなだけやり スタッフにも言っていますが、 その 30 20 Ō 失敗は許容されま なさい П これにつ きなくて 「損得では

今後の 若手にアドバイスをお願い業界を作っていく

します。

がいる。 この事実は、 今後も途切れることはないと

本を用いて商い をする

来の一つであります。 彼に見えて しか出来ない いる世界は間違いなくこの業界の

休みの度に車で廻ってい 親友は中国地方(四国の一部も)の本屋や古本屋を く何度も関心のあるお店をくまなく訪問してい 本を用いたビジネスを行うにあたって、 ます。 他県から移り しかも、 一度ではな 住んできた

について教えてください。一後の書店業界

をどの角度からどのようにやるかを考え、 近年中国山陰地方では、 書店業界は生き残れる可能性が十分にあります のやり 方だけではなく、 本でしか出来ない世界

、達によって古本を扱ったビジネスが増えてきて

出版企業として出展することを決めました。 にフランスで開催されるジャパンエキスポに日本の 本を通じて、 海外の方に喜んでいただきたいです

▲レジ前に並ぶ、オススメ商品の棚

佐藤さん渾身のオススメ商品

■ レジ前に並ぶ、かつお節商品

実は、製造元は本屋への納品は前例がなく、卸してもらうにはまず 信用が必要でした。

東京で行われた出汁取り教室へ参加した際にはまだまだ取引をしても らえる状況ではありませんでした。その後、製造元の社長がウィー東 城店のこれまでの取り組みを知って、その姿勢に共感し販売の許可を 出してくださいました。

「売れるまで2年は辛抱しろよ」と言われましたが、入荷後あっという 間に完売してしまうほど町の住民に喜ばれましたね。(佐藤)

6月には出汁の取り方ワークショップを店内で実施予定。

佐藤さんオススメ古書店2店舗

弐拾 dB

汽水空港

「深夜に開いている古本屋があった ら、物語的で素敵だろうな」と思った ことをきっかけに、平日の営業時間を 深夜に設定。それにも関わらず、地元 住民との交流の場として愛され、春に は3周年を迎えた

平日 23 時 -27 時 週末 | | 時 - | 9 時 定休木曜日 広島県尾道市久保 2-3-3

https://bit.ly/20ys4Mg

畑をしながら本屋をやりたいと考え ており、2011年6月に千葉から鳥 取へ移住。2016年10月に倉庫と して使用されていた小屋を古書店 に改築し開店。トークイベントやワー

等も実施。

| 時 - | 9 時 定休木曜日

鳥取県東伯郡湯梨浜町松崎 434-18 https://www.kisuikuko.com/

東城の景色を残すブックカバー



広島県庄原市は鳥取県と面しており、県境にある東城町にウィー 東城店はある。地名に城が付く通り城下町であった。お店の近く には歴史ある家屋が軒を連ねた通りが保存されている。

その風景を印字した厚手のブックカバーからは、町を大切に想う お店の温かさが伝わる

佐藤さんの I ちおし☆ BOOKS



【書籍概要】

『重い罪を犯した人間でも、心の 底に眠っているのはやさしさなん だ。』そう著者が気づかされた、 奈良少年刑務所で行われた授 業。その授業を通じて、少年たち が素で感情を出せるようになるま でのエピソードが綴られている。

▲あふれでたのはやさしさだった 寮 美千子(著)/西日本出版社(出版)

【おすすめポイント】

人が努力できる聞き方の最高峰が1冊に詰まっています。 日常で起こる対人問題のだいたいはコミュニケーションエラーだ と以前から思っていました。本を読んで、エラーは話し手より聞 き手側の誤りが多く、仮に話し手が間違った言葉を選んでいて も、聞き手が正しく聞き取れていればある程度回避できるんだ と再確認できました。

収監されている少年らと接する刑務官の聞き方は、子育てや 上司部下の関係、地域交流など、どんな場面でも活用できる と思います。



株式会社総商さとう 代表取締役社長 ウィー東城店 店長

友則

広島県神石郡出身。書店員歴18年。大 の広島カープファン。休日にはパン屋 を巡り・雑貨屋では店内で提供する コーヒーに合った食器を見つけること お客さんにオススメされた 本は極力読む。日本人らしい生きざ ま・死にざまの物語に心打たれる。



[プロフェッショナル]

株式会社総商さとう 代表取締役社長 ウィー東城店 店長

第37回 佐藤友則

"本でしか出来ない世界をどの角度からやるか"

と連絡してみまし

た。

ると「この極道息子が・

実際に「僕、

したらいいですかね?_

ようと思ってはい

したが、

具体的な販売方法が分

どうせやるならば海外向けに展開し

っませんで

そのタイ

ミングでせどりをされ

「いまじんの創業者である近藤さんに相談してみろ」

らずにいました。

その際に当社の先代である父から どういう社会人になるべきかわ

大学を中退し、

との軸になっています。

やるならば、

高く、

版を計画して

かBで悩んでいるならア

ドバイスのしようがあるが

る方と出会い

個人が製造元や販売元企業か

直接仕入れることは難

書店の横には美容室、駐車場敷地内にはコインランド



リー、店内には化粧品ブース、その奥にはエステサロ 照明や壁紙、什器の配置にこだわり、書店業以外も た顔で話されるのは、店長であり株式会社総商さとうの 社長佐藤さんである。

んてできるわけないだろう。

いまじんに来い!」

我々

の状態で相談してくるような奴をどこかに紹介な

われ、

深く考えずにとりあえず行きました。

当時

ることが武器」

協力する代わりに、

販売ノウハウを教わり、

そのう

した。

商品の仕入れを

や問屋とつながってい

困っている話を聞い

ちに海外で日

本の何が売れるのか傾向をつかむこと

は近藤さんの言葉の意味を分かっていませんでし

後々になって言葉に込められた想いが分かり

教えを裏切るようなことはせず、

で集まらない んどんな結果になるのか想像は う二宮金次郎の言葉です。 水を自分に引き寄せて 相手に押 し出す は求めません。 水をサ と反動で返っ 水は逃げるば にひたす

既成概念にとら

れない

ので

な仕

組みでありたいと思い

せっ

かく新

方に役立つ全

クのテ

る近藤さんのよう

な大人に近づ

きた

いと思

裏側まで届いたか」

と喜んでく

ま

君は地域のニーズを深堀してきたが、

いに地球 恩師で

> よって、 予定で

ここで話せる範囲が狭まって、

したが発売日が9月に延期となり

我々が作るテキストは本来、

本語のテキストを出版

基本的には日本語を学びたいと思って

している企画について伝えたところ

きる社会人であろうと決

心しま

らした。

最近、ごれ

理念を体

出来ました。

ようと決めま

た。 と予想してお にできると気付きま しかし、 本誌の特長ならば全ての 験か 国内で販売する構想で では他国で認知しても 売れ 言語をタ

せてもらいました。経営理念である「より高く飛べ 心掛けていることを教えてください。佐藤さんが何かを始める時に 名古屋のいまじんで書店員修行をさ これまで自分がやってきた

代前半

は自分の責任だと意識しています。 代や相手など、

これから実行を計 企画について教えてください。を計画している

私と複数人で、 アマゾンを利用して海外向けに出

何かのせいにしてしまいます。 仮に揺らしてし まうと、