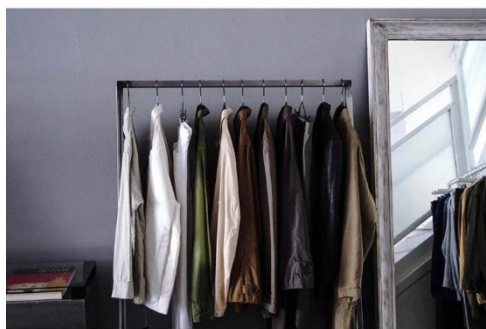


IT 活用によりお客様の人生をより良いものに

2020 年 11 月 19 日 | sai styling office



sai styling office は、福島県郡山市に店舗を構えています。主に衣類の販売を行う小売店ながらも、既存の枠組みで語られる「アパレル業界」との差別化を図るべく、SNSをはじめとした IT を導入しました。



当店は古着から新品のブランドまで、衣類をはじめとする人々の「スタイル」を構築する様々なアイテムを扱っています。古着屋やセレクトショップという枠組みではなく、あくまでもスタイリングの事務所であるというこだわりを持って、これまで経営を続けてきました。これはお客様に素敵な洋服を購入していただくことではなく、「空間や洋服を含めてその人の人生がより豊かになる後押しを少しだけする」ということを目指しているからです。店舗内には、衣類の他に指輪やバングルなどのシルバー製品や、眼鏡、香水やルームフレグランスを置いています。来ていただいたお客様がお店に入った瞬間からワクワクして、帰るころには明日からの活力を得ているというような店舗を目指しています。

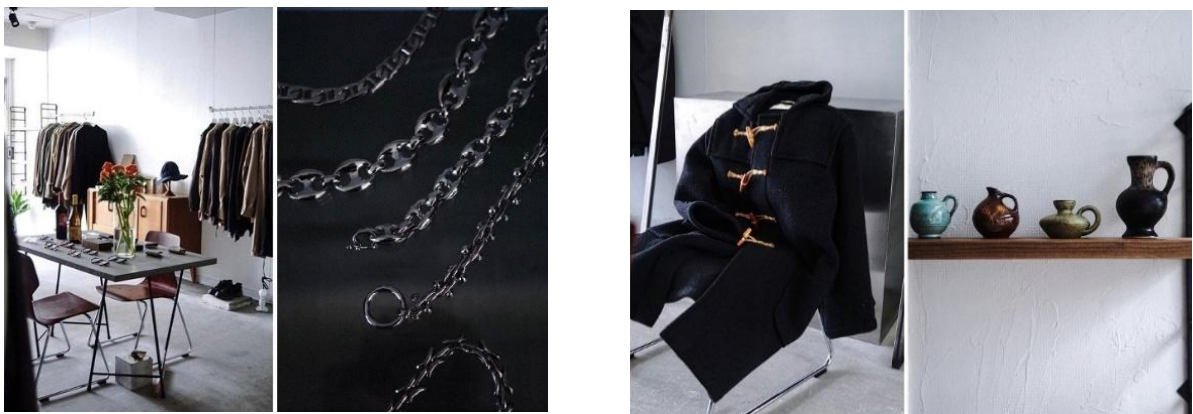
【課題】 遠方のお客様へのサービス提供が困難だった

当店では、お客様の「スタイル」全般をより良いものにするために、Instagram を利用して、入荷した商品の紹介を中心に情報を発信しています。独立前に働いていた古着店で私が Instagram の管理を始めたこともあり、アカウントの運用については慣れたものでした。当時は「インスタ映え」という言葉すら存在しない Instagram の黎明期ではあったものの、それまで主だったブログでの情報発信と比較して、ひと目で商品を把握できることに魅力を感じ、導入したことを覚えています。

5 年弱の Instagram の管理ノウハウをもとにして運用している当店のアカウントは、現在約 5,000 人のフォロワーを抱えています。フォロワーが増えるにつれ、当店を訪れるお客様も、店舗を構える郡山市内から同じ県内の福島市、更には近隣の宮城県や新潟県、栃木県、果ては関西方面へと広がっていきました。そのようにしてたくさんの方々にご愛顧をいただく中で、徐々に遠方のお客様から「ネット販売に対応してほしい」というご要望をいただくようになりました。しかし、基本的に私が 1 人で経営している都合上、店舗での対応だけでも限界の状態です。お世話になっているお客様を満足させたいという思いはありましたが、目が回るような忙しさで、ネット販売に踏み出すことができずにいました。

【導入】 ショッピングアプリにより通販業務が軽減

当初は導入に迷っていたネット販売でしたが、最終的には常連さんへのサービスを追求するために、部分的に導入することを決めました。簡単にネットショップを始められるアプリ「BASE」を使い、遠方の方向けにネット販売を行っています。「BASE」導入前には、SNS の DM を通じてやり取りしながらお金を振り込んでもらい、手ずから発送するという方法を行っていましたが、導入後は発送の作業が格段にスムーズになりました。操作としても難しい点はなく、導入に際して戸惑うことは一切ありませんでした。基本的には店頭でお客様とのコミュニケーションを図りながら、一人ひとりの「スタイル」をデザインすることが私の仕事であると考えていますが、IT を通じて遠方のお客様にもそうしたサービスをより簡単にお届けできるようになり、お客様にもお喜びいただけているのではないかと思います。



【効果】コロナ禍でもお客様へより良いサービスを提供

「styling office」としての当店は、基本的に店舗にいらっしゃったお客様を対象としてサービスを提供しています。しかし新型コロナの感染が拡大してしまった現在、移動の自粛が求められていますが、大阪などをはじめとする遠方のお客様にも私共のサービスをご提供できていると感じています。「BASE」というショッピングアプリなしで、実現するのは難しかったのではないかと思います。また、クレジットカードによる決済など、多彩な支払い方法が可能となった点も、お客様により利便性を感じていただけているポイントの1つだと考えています。

Instagramについても、掲載した商品を目的としてご来店いただき、さらに新しいアイテムと出会い、当店の空間を予想以上に楽しんでもらっているという副次的な効果も生み出しています。InstagramなどのSNSを利用する小売店では、基本的に商品を紹介することが主な目的であることが多いと思いますが、このようにして予想外の楽しさを感じていただけるのも、Instagramというツールの長所であると感じています。

【展望】お客様にご満足いただくために、IT活用とのバランスを考え続ける

現在は「BASE」を使って遠方のお客様に商品をお届けしていますが、今後はポップアップストアの出店なども通して、お客様とのコミュニケーションの場を創り出していきたいと考えています。これまでも当店のイベントに、宮城県仙台市や東京都内の方が、ポップアップストアとして出店して下さったことがありました。現代はSNSやネット販売などを使うと、これまでは簡単にはできなかった、離れた場所にある店舗間での協働が可能となる時代だと思います。ITの活用を通して離れた人たちと繋がることと、従来通りの対面販売とのバランスをとっていききたいと思っています。そして、お客様の人生が少しでもより良くなるための力添えをさせていただきたいと考えています。

また、最近は動画配信アプリが若者の間で絶大な人気を誇っています。これからは動画配信の可能性も考えながら、お客様にお喜びいただけるサービスを追求し続けていきたいです。

社名：sai styling office

Instagram：<https://www.instagram.com/saisaiused/>

代表：代表取締役 渡辺高文

主な事業：衣類をはじめとする商品販売を行う小売店の経営

所在地：福島県郡山市清水台二丁目 7-24

創業：2017 年



ここからアプリの事例ページはこちら