

# てつくふらざ

TEC PLAZA

2021  
AUTUMN  
VOL.  
114



自分の心をマネジメントする

ストレスに負けない働き方



# お客様に好まれる 話し方・しぐさ

お客様に好印象を与える話し方やしぐさとは？  
繰り返し来店したくなる接客の極意を紹介します。

## 第3回

## 「また来店したい」と 思っていたくには？

お客様に好印象を与え、購買に結びつけるには、声のかけ方やタイミングが大切です。特に初めて入るお店の場合、お客様は緊張されていることが多く、できれば声をかけてもらいたくないという心理が働いています。お客様が店内を少し歩き回り、商品を手取るなどして、やや落ち着いた頃が声をかけるタイミングです。

中には一人でゆっくり商品を見たいというお客様もいます。目を合わせてこない、他の商品も見たがっているよだと感じたら、「何かありましたら、お気軽にお声がけください」と述べるにとどめ、そっと離れて見守りましょう。この一声によって、お客様がスタッフに何か尋ねたくなったときに質問しやすくなります。このときも大切なのは笑顔です。笑顔があるかないかによって、お客様が受ける印象は大きく変わってきます。

購入後はレジで会計を担当したスタッフだけでなく、店内で作業している他のスタッフも「ありがとうございました」とお声がけするようにしましょう。大切にされているという気持ちが伝わり、また来店していただける確率が高まります。

監修：磯部らん 大手運輸会社にて長年勤務のち、都内の研修会社に転職、その後独立。マナー講師として企業の研修、嘲酒師としてセミナーなどを開催するかわら、雑誌や本の執筆も行う。主な著書に『人から好まれる話し方・しぐさ 基本とコツ』（西東社）、「超入門 ビジスマナー 上司が教えない気くばりルール」（すばる舎）など。



## 「繰り返し訪れたくなる」 接客のポイント

### ■ 笑顔と挨拶が大切

接客機会の少ないセルフサービスの店舗でも、笑顔と挨拶が基本。お客様とすれ違ったら、「いらっしゃいませ」と笑顔の声かけを行うことで、お店全体の印象がよくなります。

### ■ お辞儀は挨拶の後で

頭を下げながら「ありがとうございます」と言うと、おざなりな印象になります。好印象を与えるには言葉と行動を分けることがポイント。挨拶の言葉を発してから、お辞儀をするように意識しましょう。

### ■ TPOに合わせた声かけ

よく来店されるお客様には「いつもありがとうございます」、ご近所にお住まいなら「またお立ち寄りください」などと、お客様の状況に合わせて挨拶の言葉を変えてみましょう。相手に寄り添った接客となり、より親しみやすさを感じてもらえます。

# てっくぷらざ

TEC PLAZA

2021  
AUTUMN VOL. 114

## CONTENTS

### 2.お客様に好まれる話し方・しぐさ

#### 3.特集

自分の心をマネジメントする

### ストレスに負けない働き方

### 6.CUSTOMER'S PHILOSOPHY

### 私の店づくり戦略～お客様訪問

- JA全農福島 農産物直売所 愛情館
- タカハシ 当麻店
- 桃太郎すし エミオ練馬店

### 12.ターゲットフォーカス

### 13.色で動かす購買心理

### 14.「筋膜リリース」で快適な毎日

### 15.●今号の表紙のご紹介

- クロスワードパズル
- 漢字パズル

### 16.TECのある風景

ワークショップナックル  
南本宿店

表紙：漬物屋さん  
店舗ミニチュア制作：佐藤千寿子



佐藤さんのプロフィールや作品づくりの様子をP15でご紹介しています。あわせてご覧ください。

監修：桜井 妙

株式会社コミュニケーション・デザイン 代表取締役。JAL国際線客室乗務員として28年間勤務の後、2012年に会社設立。コミュニケーションとストレスの危機管理を専門に、研修・セミナー・講演を実施。現在はオンラインのワークショップも行っている。著書に「元JALのトップCAが明かす ベストパフォーマンスを発揮する人の「接客力」」(大和出版)。



自分の心をマネジメントする

# ストレスに負けない働き方

仕事にはストレスがつきものです。たまったストレスは心身をむしばんでいくため、健康な状態で仕事を続け、プライベートでも充実した生活を送るには、ストレスケアを行う必要があります。本特集ではストレスへの対処法や、ストレスをためずに働くコツを解説します。

## グチや言い訳、衝動買いはストレスのサイン？

私たちは日々、さまざまなストレス要因にさらされています。ストレスが蓄積すると心身の不調として表れ、仕事のパフォーマンスにも影響が出ます。

ほとんどの人は虫歯や歯周病を防ぐために毎日歯磨きをしていると思いますが、同じように「ストレスケア」を意識して行っている人は少ないのではないのでしょうか。健康と仕事の質を保つためには、ストレスケアを定期的に行う必要があります。

ストレスがたまると、「サイン」が表に出てきます。たとえばグチや言い訳、他人への皮肉や叱責などのネガティブな発言が増えるのはストレスが原因である可能性があります。表情も硬くなり、笑顔をつくる際に口元は笑っていない状態になりがちです。

また、ストレスは感情や衝動を抑制している脳の前頭前野の支配力を弱めるため、不安を強く感じ、暴饮暴食や衝動買いなどの行動と

して表れることもあります。

ストレスの蓄積度はチェックリフトでも確認できます。厚生労働省が運営する、働く人のメンタルヘルスポータルサイト「こころの耳」には、簡単な質問に答えていくとストレスの状態をプログラマーが表示してくれるプログラムがあります(次ページ図表1)。

## 仕事の合間に深呼吸や早歩きですばやくストレスを解消

たまったストレスは解消する必要があります。誰にでも有効なストレスケアの方法としては、質の高い睡眠、適度な運動、親しい人との談笑などが挙げられます。趣味に打ち込むことも効果があります。

仕事の合間にできる手軽な方法としておすすめしたいのが「深呼吸」です。脳科学者のジル・ボルト・テイラー博士によると、怒りが脳から消えるまでには90秒かかります。強いストレスを感じたら、図表2(5ページ)の呼吸法を参考に90秒間集中して深呼吸をしましょう。余裕がないときは立ったまま、数回深呼吸するだけでも構いません。

気分が落ち込んだときは早歩きのウォーキングも有効です。息が上がるくらいのスピードで1〜20



## ● 図表1 ストレスセルフチェック

### こころの耳

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト  
～心の健康確保と自殺予防研究のための予防～

5分できる職場のストレスチェック

**あなたのストレス状況はやや高めな状態にあることが窺われます。**

ストレスの状態が続くと、心や身体がストレスの原因に対して反応し、その結果として、気分が落ち込む、イライラ感がつのる、寝れる、元気がないといった症状が現れます。このような症状は気分だけでなく、体の不調として現れてくる事もあります。ストレスは、急に仕事が忙しくなったり、ストレスの原因となる要素（仕事に関連したものや、ご家庭での問題）が重なるなど、急にあなたに重くのしかかってくる可能性もあります。

ストレスの原因因子

ストレスによる心身反応

ストレス反応への影響因子

**あなたの現在のストレス反応**

活気、イライラ感、疲労感、不安感、抑うつ感に問題はありませんでしたが、身体症状が多いようです。

**コメント**

仕事の量が多い、仕事がキビシイと考えている人は、もう一度自分の仕事量を見直し、上司、同僚と仕事内容について相談することをお勧めします。周囲の人に協力を仰ぐ事により、事態が解決するかも知れません。仕事のコントロール度は、自分で仕事の予定や手順を決めることができない時、「仕事のコントロール度」が低くなります。例えば、周囲のスピードや上司の予定に合わせて仕事をすると、急な仕事の変更がよく起こるために予定が立てられない状況などです。仕事のやり方をうまくして負担量を軽減することができないか、仕事の進め方を自分で決定できる部分が多くないか、を考えてみてください。それが無理な場合は、仕事からストレスを多く受けていることを自覚して、勤務時間外や休日なるべく仕事を持ち帰らず、リフレッシュに努めましょう。また、一人で悩みを抱え込まずに、周囲に相談することもよいでしょう。また、産業医や専門家に相談する事も一つの方法です。専門的な助言を受けることによって、自分では気がつかなかった解決法が見つかることもあるでしょう。

**ストレスの原因となりうる因子**

仕事の対人関係上のストレスが高いようでした。

### 5分できる職場の ストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。  
質問は全部で57問です。(所要時間約5分間)  
はじめに性別を選んでください。

男性

女性

厚生労働省のサイト「こころの耳」の「5分できる職場のストレスセルフチェック」。選択式の質問に答えていくと、ストレスの状態や対処法などが表示される。

<https://kokoro.mhlw.go.jp/check/>

分歩きます。勤務中は、建物の1階分の階段を急いで上がるだけでも効果があります。

ストレス解消法として飲酒、喫煙、甘いものを食べる、ギャンブル、浪費などが習慣になっっている人もいるかもしれません。これらは適量・適度で楽しむ分には有効な場合もありますが、度が過ぎると健康やお金が失われるなど別のストレス要因につながります。お酒やたばこ、ギャンブルなど依存性・中毒性のあるものは特に注意が必要です。

おしゃべりやSNSでのやり取りはストレス解消に有効ですが、他人の悪口を言い合うのは、むしろ怒りが増幅することにつながります。仕事のグチや失敗話はネタとして笑いに変えることが、会話を楽しむためのコツです。

**「しななければならない」を手放し、ビリーフを棚卸し**

性格や意識の持ち方によって、ストレスをためやすいタイプの人と、うまくストレスを発散できる人がいます。ストレスをためやすいのは、自分に厳しい完璧主義者、我慢が美德だと考えている人、誰かに相談したり助けを求めたりできない人が多い傾向があります。これらのタイプの人は周りから「強い人」と見られがちですが、内面ではストレスが蓄積しており、ある日突然心身に不調をきたすことがあります。

人はそれぞれ「しななければならない」「しなくてはならない」という信念(ビリーフ)を持っており、「常に笑顔でいなければならない」「弱音を吐いてはならない」など、自分に課しているハードルが高いほどストレスがたまりやすくなります。自分が抱えているビリーフが本当に妥当なものか考え直し、自分を苦しめているビリーフを手放すことも必要です。慢性的にストレスを感じている人は、一度ビリーフの棚卸しをしてみましょう。

**「リフレーミング」で視点を変え物事をポジティブにとらえる**

また、同じストレス要因に接したときに、強いストレスを感じる人と、ほとんど感じない人がいます。たとえば仕事でミスをした際、落ち込んでいつまでも引きずる人もいれば、うまく切り替えられる人もいます。

物事には複数の側面があり、どの面を見るかで感じ方は違ってきます。ミスをしたら、「次に同じような場面があれば、この経験を生かしてうまく切り抜けられる」と考えると、少しは前向きな気分になり

4



COLUMN

ストレスを相談されたら…

職場では部下や同僚のストレスを察し、気遣うことも大事です。普段からコミュニケーションをとっておくことで、言動や表情の変化で「サイン」に気づくことができます。

ストレスについて相談された場合は、まずはじっくり話を聞くことが重要です。本人は自分のストレスを理解してほしいと思っているので、「大変だったね」と受け止めてあげることが解決の第一歩になります。励ましやアドバイスをするのは、その後です。

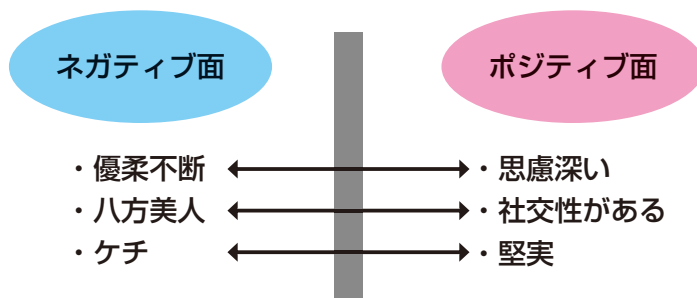


● 図表2  
深呼吸の実践法(一例)

- ①椅子に座り、あごは軽く引き、肩の力は抜く。背もたれに体はつけない。足は軽く開き、手はひざの上に楽な状態で置く。目は軽く閉じるが、半目でもOK。
- ②鼻から大きく息を吸い、鼻からゆっくりと吐く。心の中で、息を吸うときに「吸って」、吐くときに「吐いて」と唱える。



● 図表3  
リフレーミング



物事を認知する枠組み(フレーム)を意図的に変えることを「リフレーミング」と呼ぶ。人の性格に対してはネガティブな面(短所)をポジティブな面(長所)に言い換える「言葉のリフレーミング」が有効。

なれます。このように、意図的に物事のポジティブな面を見る作業を「リフレーミング」と呼びます。たとえば周囲に優柔不断な人がいてイライラした場合、「優柔不断」というネガティブな面ではなく、「思慮深い」「慎重」「他人の考えも尊重する」というポジティブ面をとらえれば違う評価をすることができます。この方法は、自己評価をとらえ直す際などにも使えます(図表3)。

クレーム対応で  
ストレスをためないために

接客業で多くの人がストレスを感じるのが、クレーム対応だと思えます。クレームではお客様が感情的になることもあるため、「嫌なもの」というイメージが強いかもしれませんが、本質は「改善要望」であり、お店に対する期待の裏返しと言えます。リフレーミングで「期待に沿えなかった点を改善でき、お店のことももっと好きになっていただくチャンス」ととらえれば、クレームに対する感じ方も少しは変わってくるのではないのでしょうか。

また、ネガティブな感情は伝染しやすいため、クレーム対応の際に店員が過剰に身構えたり、おどおどした態度を見せたりすると、

仕事や接客への考えを見直し  
最適な働き方を追求

日本では「お客様の要望はすべて受け入れるべき」「自分の健康や生活を犠牲にしても仕事を優先すべき」というピリッが根強く残っており、ストレスを増大させる要因になっています。しかし冒頭で述べたように、ストレスは仕事のパフォーマンスに影響します。お客様も、店員がストレスなく楽しそうに働いているお店で買物や食事をするほうが、気持ちがいいはず。お客様と店員の双方にとってお店が心地よい空間であるためにはどのようなサービスが最適なのか、仕事や接客についてのピリッを見つめ直してみることをおすすしめします。

状況がエスカレートする恐れがあります。お客様が感情的になっても、店員側はできる限り穏やかな態度で話を聞くことが大切です。言い訳や反論も状況の悪化につながりますので、「ですが」「でも」「ですから」などの「D言葉」は使わないようにしましょう。反対に、「失礼いたしました」「さようでございますか」「承知いたしました」といった「S言葉」は、お客様の感情を鎮める効果があります。



～お客様訪問

JA全農福島  
農産物直売所 愛情館

## 多数の生産者が採れたての農産物を出品 地元産の魅力と豊富な品揃えで人気を博す

全国農業協同組合連合会 福島県本部  
園芸部 JA農産物直売所「愛情館」  
課長代理

佐久間 文氏

2001年に開業した「愛情館」（福島県郡山市）は、JAグループの経済事業を担うJA全農福島県本部が運営する農産物直売所。2013年、旧店舗に隣接する現在地に移転し、売場面積約230坪の新店舗でオープンした。平日でも開店前から行列ができるほど賑わう同館を訪ね、その人気の秘密に迫った。

### 持ち込みと共同配送便で 広域から商品を集める

農産物直売所「愛情館」は、市役所や大型商業施設などが立ち並ぶ郡山市中心部に立地する。平日でも開店前からお客様が並び、午前9時の開店と同時に店内は多くの人で賑わいを見せる。

園芸部JA農産物直売所「愛情館」課長代理の佐久間文氏は、「生産者の名前で購入するお客様も多く、すぐに売り切れてしまう商品もあるので、朝早くからいらっしゃる方が多いです」と話す。来店客のピークは午前10時頃だという。

登録している生産者は約760名。郡山市周辺はトマトやキュウリ、アスパラガスなど、日本有数の夏野菜の産地。収穫が最盛期を迎

える7～8月は1日200名から250名の生産者が出品する。

「福島には地域JAが5つありますが、ここはどのJAに所属していても出品できるので、比較的広範囲から商品が集まります。中には片道1時間以上かけて出品しに来る生産者もいます。持ち込みが基本ですが、共同配送便を運行している地区もあります」（佐久間氏）

夏期は商品も十分に集まるが、生産者の少ない冬野菜や福島県では栽培が難しい柑橘類などは、JAの選果場や全国の提携JAから仕入れ、お客様のニーズに添えている。青果以外にも漬物やジャムなどの農産加工品、精肉やチーズなどの畜産品も豊富に並ぶ。

「加工品は登録している生産者のほかに、地元メーカーなどから仕入

れています。どんな商品でもいいというわけではなく、地域の特産品や地元の材料を使ったものを選んでいきます。茨城のメロンやサツマイモ、静岡のお茶や和歌山のみかんなど、他県の特産品を提携するJAから送ってもらうこともありま

す」（佐久間氏）  
売場の一角には惣菜コーナーもあり、インスタアで調理した出来たての惣菜が並ぶ。原材料には店内の青果物や畜産品を使い、百数十種類に及ぶオリジナルレシピの中から、毎日二十数種類を提供している。

### 「規格外でも新鮮なものを」 7年で売上が2倍に

愛情館は移転オープン以来、客数・売上ともに増え続けており、



▲青果は平台陳列を基本としており、種類ごとに生産者の異なる商品が大量に並ぶ





▲商品の特長や保存方法などを記したPOPを付け、お客様にアピール

▲県内米の計り売りコーナー。精米したてをキロ単位で購入できる



▲直販ならではの価格が魅力の切り花コーナー。商品の搬入・陳列はすべて生産者自身で行う



▲ジューシーで甘みの強い福島産の桃は、贈答用としても人気が高い



▲登録生産者のつくった漬物など、農産加工品の品揃えも豊富



▲惣菜は県産の野菜や畜産品を使用し、インスタで調理。会津地鶏を使った親子丼など人気メニューも多い



▲会津高原の生乳100%と店内の果物、野菜からつくるジェラートを販売。店内購入品が食べられるイトインコーナーを併設



組織概要

組織名 全国農業協同組合連合会福島県本部  
 発足 1952年7月  
 設立 2003年4月  
 代表者 渡部 俊男  
 事業内容 農畜産物の販売、農業資材の購買  
 本部所在地 福島県福島市飯坂町平野字三枚長1-1  
 所在地 福島県郡山市朝日2丁目3-35  
 ホームページ <http://www.fs.zenoh.or.jp>

る」と好評だ。

試食は現在休止しているが、生産者自身による対面販売は継続しており、「生産者の声が直接聞ける」と好評だ。

「生産者には『規格外の商品でも、新鮮でおいしいものを持ってきてほしい』とお願ひし続けてきました。コロナ禍で今はやめています。売場で試食販売を行い、味の違いやおいしい食べ方などを伝え、顔の見える農産物を目指して取り組んできました。そうした地道な努力が、継続してご来店いただけるリピーターの拡大につながったのだと思います（佐久間氏）

週末には沖繩のマンゴー市や茨城のメロン市などのイベントも定期的に開催し、集客に努めている。ピーク時の混雑緩和を目指しセミセルフレジを導入

佐久間氏は、「当店は比較的高齢のお客が多いのですが、他店のセルフレジに慣れていない方も多く、大きなトラブルもなく運用できています。コロナ禍での導入ということもあり、お客様やスタッフからは『お金の受け渡しがないので安心』

愛情館では2020年9月に通常レジに代えて、セミセルフレジ5レーンを導入した。土日の午前中などは、お客様がレジに長蛇の列をつくる。会計のスピードアップを図り、混雑を緩和することが課題の一つだった。

佐久間氏は「生産者の高齢化が進んでいるので、新しい担い手を育てるとともに、共同配送や集荷便など、商品を持ち込まなくても出品できるしくみを考えていきます」と話す。また、販売面でも「品質と品揃えの向上に一層努力し、お客様からさらに愛されるお店を目指します」と語ってくれた。

同館は「地域でいちばん愛される店づくり」と、活気ある元気な産地づくりを実現し、お客様と生産者の架け橋になる」をモットーに掲げており、その言葉通り、お客様と生産者の両方に喜んでいただける店舗を目指している。

同館は「地域でいちばん愛される店づくり」と、活気ある元気な産地づくりを実現し、お客様と生産者の架け橋になる」をモットーに掲げており、その言葉通り、お客様と生産者の両方に喜んでいただける店舗を目指している。



▲商品に貼るバーコードは、東芝テックのラベルプリンタを使い、生産者自らがバックヤードで作成。表示が見やすく、操作しやすくと好評だ



▲セミセルフレジ1レーンにつき、2台の会計機を設置。お金を扱うストレスが減り、スタッフからも評判がいい



～お客様訪問  
たいま  
タカハシ 当麻店

# もっと安く、使いやすく、心地よく 買い物が楽しい！オフプライスストア

株式会社タカハシ  
店舗運営部  
マネジャー

久保 貴路氏

本社のある神奈川県相模原市を中心に、東京都西部や埼玉県など1都2県に43店舗を展開する株式会社タカハシ(2021年7月末現在)。「オフプライスストア」を標榜し、衣料品や雑貨などを破格の価格で販売する。「普段着をもっと安く提供できる地域を広げたい」と、2027年までに200店舗体制を目指す同社を取材した。

## 4つの「ち」を大切に オフプライス品やPBを販売

ワンピース390円、Tシャツ190円……。店内に足を踏み入れると、驚きの価格が目飛び込んでくる。カテゴリーごとに整理と並べられた商品は、ほとんどが千円以下。しかもスカートなら390円(税込429円)か590円(税込649円)というように、価格はカテゴリーごとに一つか二つに絞られ、デザインや色柄が異なっている。同じカテゴリーの商品なら同一価格で購入できる。「お客様が普段着をもっと安く買えるようにしたい、それができる地域を広げていきたい」というのが私たちの一番の思いです。その手段がオフプライスであり、自社

で企画したPB商品です」と話すのは、株式会社タカハシ店舗運営部マネジャーの久保貴路氏だ。

1954年創業の同社は、メーカーや問屋の余剰在庫などを様々なルートで仕入れ、格安で販売する「オフプライスストア」の多店舗化を目指している。メイン商材の衣料品は下着などを含めた、日常的に着る実用衣料が中心。仕入品だけでなく、同社独自のオリジナル商品も販売しており、現在の比率は衣料品全体の約2割を占める。

久保氏は、「商品を提供する際に大切にしているのが、『着心地』『使い心地』『買い心地』『ちよつとウキウキする気持ち』という4つの『ち』です。お客様にとって『使い心地』というのはお手入れのしやすさのこと。また、価格が安けれ

ば、普段は着ない色やスタイルなどにも挑戦できます。カテゴリーごとに価格が同じなら、値札をいちいちチェックしなくても気に入った色や柄を選べます。それが買い物を楽しくする『買い心地』や『ちよつとウキウキする気持ち』につながると思っています」と話す。

## 売れ筋は切らさず補充 チラシ、SNS販促に注力

全43店舗の平均売場面積は約200坪。ほぼ全店がクルマでの来店を想定した郊外型店舗で、商圏はおよそ半径4キロ、客層はファミリー層を主なターゲットにしている。来店客の約7割が女性で、年齢層は10代から80代までと幅広い。「子ども服がよく売れる店舗、サーフ柄がよく売れる店舗など、

▲ハンガー陳列により、お客様は商品を探しやすく、店側は商品を補充しやすい売場づくり







▲ゆったりしたサイズが多い紳士服は、運送業や建設業などに携わるお客様が作業服として購入するケースも多い



▲機能性下着はPBをつくり、1点490円(税込539円)で提供



▲ブランド品をオフプライスで提供。同じカテゴリーの商品なら同一価格で購入できる



▲子ども向けの衣料品は、一人当たりの購入頻度が高い



▲シーツや枕などの寝具も売れ筋のカテゴリー



▲台所用品から文具、インテリア雑貨まで、多種多様な生活雑貨が揃う



組織概要

会社名 株式会社タカハシ

設立 1954年5月

代表者 高橋 千佳司

事業内容 衣料品、雑貨などの販売

本社所在地 神奈川県相模原市南区当麻1115-4

店舗所在地 神奈川県相模原市南区当麻1114-1

ホームページ <https://tasm.co.jp>

若干の地域特性はあります。個々の店舗に合わせて商品構成を大きく変えてはいませんが、POSデータを活用し、売れ筋の商品は切らず補充するよう心がけています(久保氏)

取扱商品は衣料品だけではなく、靴やバッグなどの服飾雑貨に加え、寝具、台所用品、文具、菓子などの食料品まで多岐にわたる。そのほとんどがオフプライス品であり、衣料品以外の売上は全体の40〜50%に及ぶという。

やSNSを活用した販促活動にも力を入れる。

「現在、アプリの登録者が6万8000人、インスタグラムのフォロワーが約1万人です。インスタグラムはフォロワーの多くを占める30代、40代をターゲットにした商品情報などを発信しています。期間限定でアプリの登録者やSNSのフォロワーに向けた割り引きのクーポンなども発行しており、直近では土日を含めた4日間で約1万人のお客様にご利用いただきました(久保氏)」

### 多店舗展開を加速 セミセルフレジを試験導入

タカハシでは現在、多店舗化を加速するにあたり、店舗の標準化を進めており、どの店舗でも同様の効率運営ができる仕組みづくりを目指している。その一環として、深谷南店(神奈川県綾瀬市)に、対面式のセミセルフレジを試験的に導入した。久保氏は「人件費の抑制といった効率面だけでなく、お客様にとつてのメリットも大切で、その効果を見極めながら、他店への導入も検討したいと考えています」と話す。

具体的には2027年8月までに200店舗を展開するという目標を掲げており、その先には、2037年に800店舗を全国展開するという大きなビジョンもある。久保氏は「その目標に向け、人材の確保や教育、業務システムの構築など、やるべきことにしっかりと取り組んでいきたいと考えています」と語ってくれた。



▲「多店舗展開を加速するには、人材の確保と教育が大きな課題です」と話す業務システム部長代理 兼 店舗運営部スーパーバイザーの市川晋也さん(右)。当麻店のスタッフとともに



▲当麻店では「QT-11」を使用。タッチパネルが使いやすいと好評だ



～お客様訪問

桃太郎すし  
エミオ練馬店

# 多彩なメニューと安心価格 駅ナカで楽しむ本格的な江戸前寿司

株式会社第一川崎屋  
桃太郎すしエミオ練馬店  
店長

桂 久富氏

桃太郎すしエミオ練馬店(東京都練馬区)は、練馬区や杉並区などで長年営業を続け、多彩なメニューと納得の安心価格で絶大な支持を集めている地域密着の寿司店・桃太郎すしの7店目の店舗。駅ナカという立地に合わせ、気軽に寿司を楽しめるカジュアルな雰囲気のお店づくりを目指す同店を取材した。

## 明るく開放感のある店づくり おひとり様からも大人気

桃太郎すしエミオ練馬店(以下、エミオ練馬店)は、西武池袋線練馬駅に直結する駅ビル「エミオ練馬」の改札階フロアに2021年6月にオープン。三方がビル内の通路に面しており、大きなガラス窓を通して店内がよく見える。

店長の桂久富氏は、「従来の寿司店は外から店内の様子が変わらず、入りにくい雰囲気のお店が多かったと思います。当店は駅ナカということもあり、回転寿司のように気楽に立ち寄り、さっと食べて帰れるようなカジュアルな寿司店を目指しました」と話す。

全36席の店内には、テーブル席とカウンター席に加え、壁面にパーテーションで仕切った一人席を設けた。「買い物帰りの主婦や帰宅途中の会社員など、一人で来店するお客様も多く、周囲を気にすることなく食事を楽しめると好評です」と桂氏。

こうした店づくりは、駅前に立地する高円寺本店(杉並区)に続いて2店目。桃太郎すしの店舗は住宅街や幹線道路沿いなど立地条件が様々で、法事で利用できる大広間を備えた店舗もあり、店によって使われ方が異なる。「今の時代、同じスタイル・同じ店構えで商売をしていてもなかなかうまくいきません。客層や立地に合わせて柔軟に変えていく必要があると考えています」と桂氏は言う。

## 店舗ごとに特色あるメニュー 定期的なイベントで集客

メニューは「桃太郎盛」(税込2080円)などのセットメニューと、税込110円から同660円まで100円刻みで100種類近くを揃える皿売りの握り寿司や巻物が中心。刺身やサラダ、焼き物など、多彩な一品料理は40種類以上を数える。

11時の開店から15時まででは、お椀や茶碗蒸しなどが付いたランチメニューをオーダーするお客様が多いが、夕方以降は皿売りの寿司や一品料理をお酒といっしょに楽しむお客様が増えてくる。

セットメニューや皿売りの寿司など基本的なメニューは全店共通だが、それ以外の一品料理やラン



▲ナチュラルで清潔感あふれるインテリア。魚のイラストがアクセントになっている。店名の由来は、民話の「桃太郎」のように誰からも愛されるお店に、という願いから。エミオ練馬店出店に合わせ、ロゴマークも桃を図案化したものに変更した









# ターゲットフォーカス

最新トレンド用語からちょっと気になるあの言葉まで……。お客様の心理や関心を読み解き、消費行動の決め手となる選りすぐりのキーワードをご紹介します。

## 1 オンラインで贈答品を送る リモートギフト

営業や商談などで直接顧客を訪問する機会が減った今、オンラインで贈答品を送る「リモートギフト」が注目されている。有名店のスイーツ、お酒、高級牛肉、お米、レストランチケットなど多数の品目から選べる法人向けのサービスも登場。送り先にURLを知らせ、受け取った側が送付先を入力するため住所を尋ねる必要もなく、メッセージを添えることもできる。また、従来手土産で避けられていた重い商品や生ものなども選択肢に入れることができる。

## 2 花業界を盛り上げ地域経済を活性化 御花印帳(おはないんちょう)

花業界と地域経済の活性化を目的に、「御花印帳」のプロジェクトがクラウドファンディングで立ち上がった。神社やお寺の御朱印を集める御朱印帳に倣ったもので、加盟店をめぐり、押し花などで彩られた各店オリジナルのアートを専用の御花印帳に描いてもらう。地域の花屋全体の来店機会創出につながる試みとして注目されている。また、全国の書店による「御書印プロジェクト」やローカル鉄道40社を訪ねる「鉄印帳」など、様々な業界にこうした動きが広がっている。

## 3 生まれ変わり新たな価値が誕生 アップサイクル

サステイナブル(持続可能)なものづくりの新たな方法のひとつ。資源を再利用するリサイクル(再循環)とは異なり、たとえば着古したジーンズの丈夫なデニム生地を利用してカバンやポーチに作り替えるなど、今ある製品そのものを、より価値の高い新しい製品に生まれ変わらせる。タイヤのゴムやシートベルト、トラックの荷台に被せる幌(ほろ)など車のパーツからカバンやアパレル製品をつくっている海外のメーカーや、屋外広告やイベントの旗をバッグやポーチに生まれ変わらせる国内のメーカーなど、ファッション業界を中心にアップサイクルブランドが続々と登場している。



いまさら聞けない  
カタカナ言葉

★ ANOTHER FOCUS ★

知っていますか?  
若者言葉!

### 「バッファ」

緩衝材を意味する英語のBufferに由来。ビジネスでは万が一に備えた余裕やゆとりの意味で使う。たとえば「在庫にバッファを持たせる」。またIT業界では、主にデータを一時的に蓄えておく記憶装置や記憶領域のことを指す。

### 〇〇しか勝たん

“〇〇が最高”、“〇〇に勝てるものはない”という意味。10代を中心にSNSで多用され、「〇〇」には好きなアイドルやブランド、飲食物が入ることが多い。「推ししか勝たん」「パンケーキしか勝たん」などと使われる。



# 色

## で動かす 購買心理

第4回

監修:松本英恵

カラーコンサルタント。「似合う色」「売れる色」「心をつかむ色」をテーマに研修講師としても活動。総合情報サイト「All About」、講談社「現代ビジネス(FRaU)」などに寄稿している。著書に『人を動かす「色」の科学』(サイエンス・アイ新書)など。

## 料理や食材を おいしく見せるには

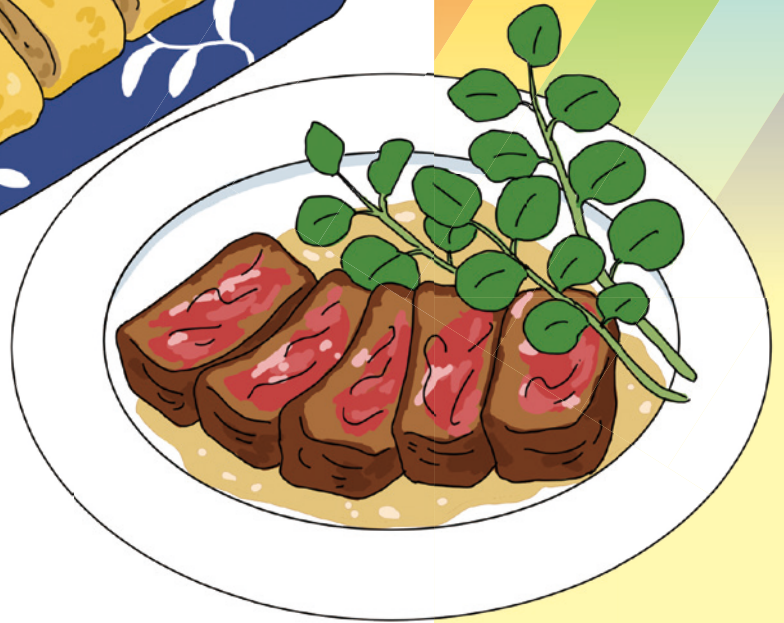
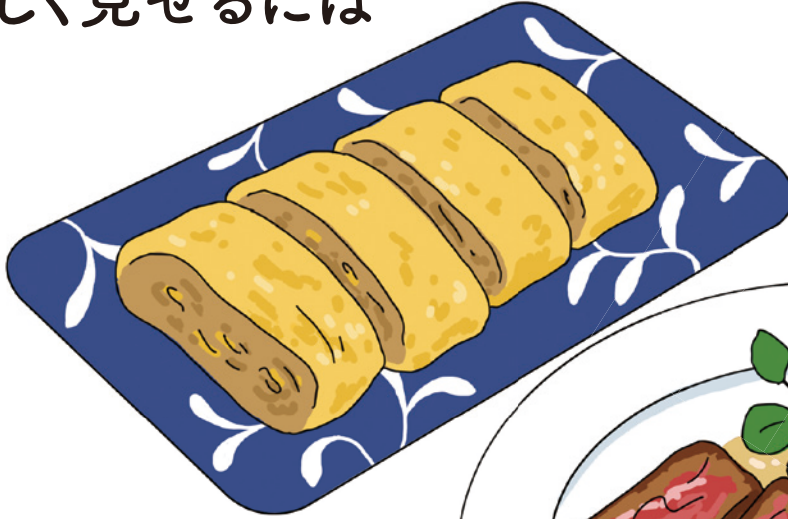


図1

### 色相環



補色とは:二つの色を混ぜ合わせると、光の場合は白色、絵の具の場合は灰色になるとき、お互いを補色という。色相環で反対に位置する色。

図2



### 補色の効果を利用して 食材のうま味を引き立てる

色にはそれぞれ特性があり、私たちの感覚や行動に影響を与えています。そうした色の効果を知ること、店舗や商品のデザインに生かすことができます。今回は、料理の盛りつけや食品の販売に応用できる色の知識をご紹介します。

料理がおいしそうに見えるかどうかは、食材の彩りだけでなく、食器の色も影響します。コーヒーカップの色によって香りの強さや味の感じ方が変わるかを調べた実験によると、白いカップは青や透明のものに比べ、コーヒーの香りが強く感じられ、甘みは感じにくくなります。コーヒーの色が苦みの感覚に関与しており、白いカップに入れると茶色が濃く見えるためと考えられます。

同様に、和食器の定番である染め付けの器に卵焼きを盛りつけると、藍色が卵の黄色を引き立て、卵の味が濃く感じられます。

これは黄色と藍色が「補色」の関係にあるためです(図1)。補色を隣り合わせて使うと、お互いの色を引き立てて鮮やかに見える効果があります。

スーパーの精肉売場のショー

ケースには、緑色のマットが敷きつけられていることがあります。これは、補色対比によって肉の赤みが強調され、鮮度が良く感じられる効果をねらったものです(図2)。

野菜売場では、ほうれん草やニラなど濃い緑の野菜を束ねるために紫色の結束テープが使われています。紫のテープを巻くと、葉物野菜がみずみずしく見えるからです。

補色の効果は料理の付け合わせにも応用できます。たとえばクレソンの緑色は、ステーキの赤みを際立たせ、見た目の美しさだけでなく、うま味を引き立ててくれる効果があります。

このように色の効果を応用して盛りつけや陳列、パッケージなどを工夫することで、料理や商品をよりおいしそうに見せることができます。





# 「筋膜リリース」 で快適な毎日

肩凝りや腰痛などの不快な症状を緩和する効果のある「筋膜リリース」。オフィスや自宅で手軽にできるエクササイズで、快適な毎日を送りましょう。

第4回

## 腰痛の不快な症状を取り除く

腰痛の原因と症状は様々ですが、デスクワークや立ち仕事など、長時間同じ姿勢を続けることによって生じるケースがほとんどです。座ったままでできるストレッチで、凝固まった筋膜をリリースし、腰回りの不快な症状を緩和しましょう。



①椅子に座って、右足を左の太ももにのせます。背筋を伸ばし、顎を突き出すようにして上体を前に傾け、右側のお尻の筋肉が伸びるのを感じます。この体勢を10秒ほどキープします。



②次に上体を戻して左側に傾け、お尻の筋肉がさらに伸びるのを感じます。このとき、右膝が浮く人は浮かないよう手で軽く押さえながら行うとよいでしょう。



③余裕のある人は、そのまま顔を天井に向けるようにして上体を反らし、約10秒間キープ。お尻から右脇腹が伸びるのを感じます。



④さらに余裕のある人は右手を真上に伸ばし、上体を後方に傾け、右の脇腹から背筋全体が伸びるのを感じます。

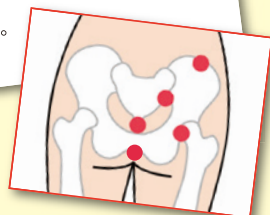
①～④の4ステップをそれぞれ10秒ぐらいずつ、約40秒間かけて行います。猫背にならないよう注意しながら、反対側も同じようにストレッチします。上体を反らすと痛みを感じる人は、①と②だけでもOKです。

### テニスボールで凝りをほぐす

家庭では畳やマットの上に仰向けに寝て、お尻の下にテニスボールなどを置き、身体の重みを使ってお尻の筋肉をほぐすと効果的です。お尻の上部3カ所と中央部、尾てい骨上部の計5カ所を目安に、硬くなっている部分、痛いと感じる部分を中心に行います(図参照)。



下半身を前後左右に揺らすなどして、それぞれのポイントを30秒ぐらいずつマッサージ。左側も同様に行う。



していきます。

まずは硬くなっているお尻の筋肉をほぐすとともに、筋膜を正しい位置に戻すストレッチを行うことで骨盤や股関節がスムーズに動くようになり、腰痛も改善していきます。

### お尻の筋膜をリリースし 骨盤の動きを改善する

腰痛というと腰に原因があると思いがちですが、多くは腰ではなく臀部、つまりお尻に原因があります。お尻の筋肉は腰椎を支える骨盤を安定させ、腰の筋肉を守る役目があります。しかし、運動不足や悪い姿勢などが続くとお尻の筋肉が硬くなり、それを包んでいる筋膜にも歪みや癒着が生じます。すると、その歪みに引きずられ、骨盤にもねじれが生じ、腰痛を引き起こしやすくなるのです。

監修：楠哲郎

愛媛県松山市で「整体院あんか」を経営。延べ1万5000件以上の施術と作業療法士としてリハビリに携わった経験から、セルフケアで痛みを解消する方法を提案。著書に「フォームローラーで筋膜リリース」「腰の痛みを自分で治す本」など。<https://seitai-anaka.com>



# 今号の表紙のご紹介

今号の表紙は  
漬物屋さん

店舗ミニチュア制作 **佐藤千寿子**さん

## Profile

1993年にドールハウス本に出会い、レッスンを始める。その後、テレビ東京「TVチャンピオン」への出場や、数多くのショーやギャラリーへの出展を行っている。



観光地にあるお土産屋さんのようなイメージで制作しました。和風の店舗ですが、店頭の赤いのぼりや色とりどりの商品で華やかに。店内に並ぶ商品はパッケージに入った漬物を含め、すべて手作りで。



**POINT**  
たくあんは、壁などの制作に使用する粉と絵の具を混ぜ、糠の質感や色を本物に近づけました。なすの辛子漬はポンドや絵の具の配合にこだわり、なすと漬け床の絡みをリアルに。



**POINT**  
今回の建物で最もこだわったのが、すだれを使った装飾と丸い看板。のれんは白い木綿に布用のプリンターで色付けと印字をしました。



▲様々な漬物を色とりどりのパッケージでラッピング。水茄子はレジで漬け汁を再現しました。



▲レジカウンターにお品書きを掲示。土壁のような雰囲気こだわった壁に紅葉の装飾がアクセント。

▼レジはモバイルPOS「POSasy(ポサシー)」



▲秋らしいイメージを出すため、つくばいを設置。レジを何層にも重ねる水に浮かぶ紅葉を表現。

## クロスワードパズル

難易度 ★★☆☆

クロスワードパズルに挑戦しましょう。A～Dに入る文字を並べるとキーワードが現れます。

1		2	3	
C				
		4		
5	6		7	8
	A			B
	9	10		
11				
			D	

タテのカギ

- ①ギリギリ間に合った!アウトじゃなくて良かった!
- ②何度も聞かされ、耳に〇〇ができる
- ③桜のチップで燻しました。召し上がれ
- ④〇〇〇マツタケ、味シメジ
- ⑤海が陸地に入り込んだところ
- ⑥旨みを増すために出汁に加える 鯉節「〇〇鯉」

ヨコのカギ

- ①脱水機能が壊れて買い替え
- ②没頭しすぎも注意「〇〇を詰める」
- ③中華料理の高級食材、〇〇ヒレ
- ④懸命に励む、という慣用語「仕事に〇〇を出す」
- ⑤「満員御礼」で配られる〇〇〇〇袋
- ⑥神社の門。くぐって境内へ

## 漢字パズル

難易度 ★★☆☆

(例)のように、漢字の部分を組み合わせて、二字熟語をつくってください。(例)糸+成+敏+皿=繁盛

- ① 欠+几+可+可+豈=□□
- ② 或+乃+心+禾+言=□□
- ③ 言+西+吾+木+示=□□

読者からのご感想

いつも、ありがとうございます。「スマートシート」に大変興味を持ちました。(広島県・Iさん)

## 東芝テックオリジナルQUOカード (2,000円分) を、3名様にプレゼント!



**応募方法** 締切:2021年12月31日 てつくばらざ プレゼント

- (下記①か②のいずれか)
- ①東芝テックHP内の応募フォームに必要事項をご記入のうえ、ご送信ください。
- ②挟み込みの応募用紙に必要事項をご記入のうえ、ファクシミリにてご送信ください。
- ※当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。
- ※当社社員および関係者のご応募はご遠慮ください。

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 東芝株式会社 総務部





ワークショップナックルは、作業服やユニフォームを中心に、安全靴やヘルメット、各種工具類などを扱う作業用品専門店です。  
南本宿店は今年4月、私たちの11番目の店舗として、神奈川県横浜市にオープンしました。お客様の多くは、建設業や電気工事業などに従事するプロフェッショナルの方々ですが、アウトドア用などに商品を購入される一般のお客様も増えています。機能性や使い心地などを重視されるお客様が多いので、私たちも商品知識を高いレベルで身につけ、ご満足いただけるよう努めています。  
(ワークショップナックル 南本宿店／写真左から鷺塚和夫さん、山本博之さん)

### 【編集後記】

はじめまして。本号から『てつくぶらざ』を担当させていただく九州出身の佐藤です。ニューノーマルが生活のあらゆる場所に定着したことで、飲食店さんのプロの味を持ち帰り音楽ライブのオンライン配信を視聴するという、新たな楽しみができました。多くの方が新しいコミュニケーション方法を手に入れたのではないかと感じます。『てつくぶらざ』では新たな発見、時には笑顔をお届けできるよう努めて参ります。よろしく願いたします。(佐藤那々)

●お問い合わせは

## 東芝テック株式会社

リテール・ソリューション事業本部 国内営業企画・業務統括部 販売促進担当  
〒141-8562 東京都品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー  
TEL.03-6830-9220 FAX.03-6684-4002  
<https://www.toshibatec.co.jp/>

編集制作：(株)ダイヤモンド・リテイルメディア



この冊子はFSC®認証紙を使用しています