

人材斡旋・C&Cで更なる飛躍を

ヤブタ塗料（神奈川）

「今後は少子化に伴い、働き手が減っていく時代。人材の斡旋などにもトライしたい」。顧客が抱える実務的な問題をサポートすることで顧客との強固な関係強化を目指していく意向。価格競争から脱却した販売店の付加価値を見据えている。

「特に野帳場は今後の人材確保が重要になる。良い人材を斡旋できればお客のメリットにもなる。特に足場などの専門工事を覚えている外国人労働者は技術があるため貴重な存在となるはず。仕事はあるけど人材不足で受注できないという状況にも対応できれば、それだけで他社との差別化になる。まだ具体的には決まっていないがニーズは既にある。一步一步確実に進めていきたい」(藪田直秀社長)と説明する。

一方、C&C(キャッシュ&キャリア)で重要なのは商品の知識だけではないという。「業界と違うサービス業経験者をC&Cの店で雇用したところ、自ら手を加えながらこまめに変化をつけてくれている」(藪田社長)。お客は常に新しい発見がないと店から遠のいてしまう。今まで別のサービス業を経験した人材を投入することで違った視点から店舗を見ることができるとしている。こうしたノウハウの蓄積がC&Cでは重要だ。

また、目を引くポップづくりやレジ回り、店の入口を意識した商品配置など、サービス業でも違う分野の声やアイデアを取り入れられる。「商品知識やコミュニケーション以外の部分でもまだまだ伸び代はあると考えている。人の魅力と店舗の魅力で客の心をつかみたい」とコメントした。