

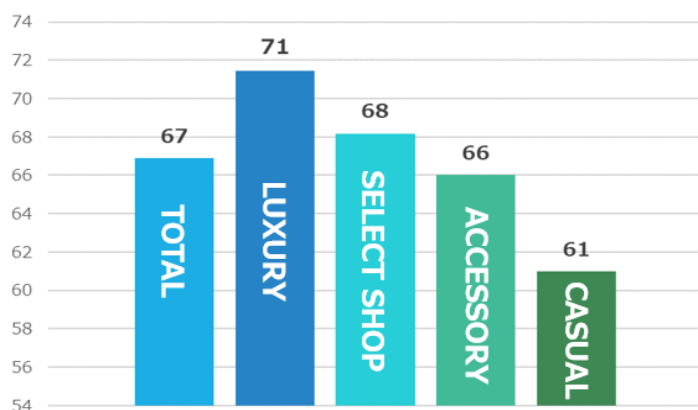
店頭の「モチベーション」高く維持できていますか？ ファッション接客力 最新調査レポート

最短 2 週間で店舗の改善ポイントがわかる、業界初のファッション・ビューティー企業向け CS・ES 改善クラウド『SEEP（シーブ）』は、全国 4 都市において、ファッションを中心とした 15 ブランドについて、接客の実態調査を 2020 年 11 月 6 日（金）～11 月 19 日（木）に実施しました。

SEEP では、全国の主要都市に展開する 15～20 ブランドを SEEP 接客力インデックス（INDEX）の対象店舗とし、これらの店舗を定点観測 & 数値化することで、接客の「今」を見える化しています。2020 年 3 回目となる接客力調査の結果から見えてきたこと、そしてその背景にあるものとは？

11 月度の全国平均点は 67 点！ラグジュアリーが安定の 1 位も・・・

業種カテゴリー別の接客力スコア



11 月の全国調査の平均点は 7 月の前回調査結果に引き続き 67 点。過去の調査でも高い接客力を発揮していたラグジュアリーブランドが今回の調査でもカテゴリー別で 1 位をマークしました。

一方で、ラグジュアリーブランドにおける最高スコアをマークした店舗が 98 点だったのに対して、最低スコアだった店舗は 33 点となり、その点差は約 3 倍と非常に大きな差を表す結果となりました。

今回の調査では、店舗ごとではなくブランドにより得点に差がつく結果が見られ、同じグループ会社であってもブランドごとに接客に対する取り組みに違いがあることを感じました。

ブランド別でのスコアが 1 位だったのはラグジュアリーブランドで、全店平均が 85 点と非常に優秀な結果となりましたが、続いて 2 位につけたのはセレクトショップのメンズ業態で、平均 81 点をマークしました。1 位に 4 点差と肉薄する結果となり、今後の調査によってはセレクト業態から 1 位が出てくる可能性も見えてきました。

世相を反映？ 上位-下位の分かれ目は「モチベーション」

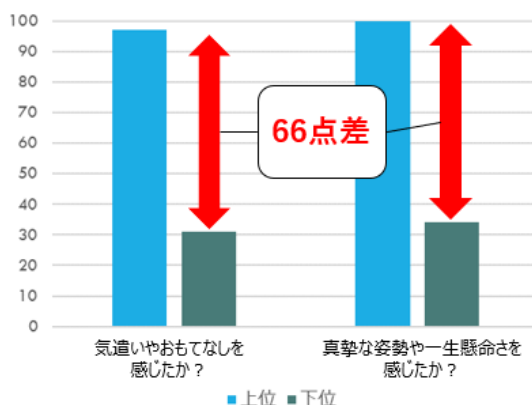
今回の調査結果と、実際の店頭状況を見比べてみると興味深い仮説が浮かび上がってきました。

コロナウイルスの感染拡大により、この秋冬の店頭は、例年になくお客様が少ない状況が続いています。店頭スタッフもお客様の減少とあわせて最低限の人数に減らしている一方で、来店客数の減少よりも店頭スタッフの減少は抑えられおり、その結果、お客様のご来店がなく売上が厳しい店頭で長時間過ごさなければならないスタッフの数が増えています。

今回の調査結果において、上位グループと下位グループ（※）の間で大きく差が出た設問に、「気遣いやおもてなしの気持ちを感じたか」「真摯な姿勢、一生懸命さが伝わったか」という2つがありますが、この2つの設問は、店舗スタッフが抱く、「お客様に店舗で良い時間を過ごしていただく」という前向きな姿勢との関連性が高いものです。今回大差がついた要因として、店頭スタッフの「売上が厳しくモチベーションをどうやって維持したらいいかわからない」という声と連動していると考えており、コロナ禍でモチベーションを維持すること、そしてその中で良い接客を提供することの難しさを浮き彫りにしたのではないかと考えています。

※上位グループ：得点が上位20%のグループ、下位グループ：得点が下位20%のグループ

モチベーション連動設問での得点差



SEEPは、これからの店舗運営について、売上以外の数値指標をもちながら現場のモチベーションを上げることに取り組んでいます。調査結果についての詳細、具体的な取組内容についてご興味のある方は、WEB、もしくはメールアドレスよりお問い合わせください。

■ SEEPとは



最短2週間で店舗の改善ポイントがわかる、業界初のファッション・コスメ企業向けCS・ES改善クラウドです。ファッション、コスメ、ライフスタイルに関心の高いiDA登録者20万人の中から調査員を選定。スマホで簡単に顧客満足度調査を実施することができ、結果はクラウドで一括管理が可能です。属人的だった販売スタッフの接客を数値化することで、売れる販売員のロールモデルが見える化、他店舗への事例シェアも簡単にできるようになります。「わかりやすい」「早い」「安い」が揃った、店舗スタッフのためのPDCA改善プラットフォームです。

■ 調査概要

対象業種：ラグジュアリー、セレクトショップ、カジュアル、アクセサリブランド
 実施調査数：約200調査
 調査エリア：東京、大阪、愛知、福岡
 調査方法：SEEPのCS基本調査（ファッション）

分析したのはこの人！
 SEEP 事業部長 新井 敬介



2019年10月にサービスを開始してから、ファッション店舗を中心に全国調査を実施。販売の仕事の素晴らしさにスポットライトを当て、ロールモデルをシェアしよう。楽しみながら店舗改善が進む世界を目指します。

【SEEPに関するお問い合わせ先】

株式会社iDA 店舗コンサルティング事業部 田村 TEL：03-5354-8739

MAIL：seep@ida-mode.com URL：<https://seep.jp/>

