

書店システム  
SUPER BOOK SHOP

■全面的リニューアルで文具・児童・実用を拡大! 新検索機「PitSpot」を導入

2014年(平成26年)3月31日(月曜日)増刊

出版産業のシステムとマーケティング情報  
文化通信  
bBB  
Bookstore/Book Business

14年4月号10月号

■この号のお助け欄「書店さんの悩み解決します!」……………3  
●湖南台文庫堂  
(神奈川県横浜)

■書店の種別販売事例……………10・11  
三省堂書店「神保町いちのいち」・有朋堂「Dokids」(Tokyo)

●くまざわ書店 ACADEMIA 港北店  
新検索機「PitSpot」を導入

加速する出版流通システム  
全面的リニューアルで文具・児童・実用を拡大  
新検索機「PitSpot」を導入

■くまざわ書店 ACADEMIA港北店

営業時間:10~21時 不定休  
〒224-0003  
神奈川県横浜市都筑区中川中央1-25  
ノースポートモール3階  
電話:045-914-3320



くまざわ書店のACADEMIA港北店は2013年10月5日に全面リニューアルオープンし、児童書や文具などを拡充。合わせて、店頭の新検索端末として光とコンピューターの「PitSpot」を導入し、顧客サービスの向上を図っている。



■2007年にグループ最大でオープン

同店は2007年4月に横浜市都筑区のノースポートモールに、当時グループ最大の700坪で開店した。今回のリニューアルは開店以来最大のもので、店内の約8割程度はレイアウトを変えたという。

リニューアルの理由について同店店長の桜井信夫部長は、「ブランドムックやダイエイト関連が増え、グッズを置くスペースが必要になるなど、当店の開店当初とは環境もずいぶん変わってきました。そのため、今回、商品の中身も含めて見直しました」と説明する。

■文具2倍、知育玩具も拡大

同店が立地するのは、横浜市都筑区の港北ニュータウンの中心部にある横浜市営地下鉄・センター北駅前に位置する複合商業施設。

都筑区は神奈川県下で最も人口増加しているといわれる地区で、30代の若い夫婦、小さい子供を連れたファミリー層が主な来店客となっている。

こうした客層には教育熱心な人が多いともいわれ、同店では学習参考書の売れ行きが好調で、特に小学学参はグループでもトップレベルの売り上げを誇る。今回大幅に拡充した知育玩具などの需要も大きい。

こうした顧客層に対応するため、リニューアルでは文具を約2倍、知育玩具を含めた児童書を約1.5倍に拡大した。「いずれも開店以来売り上げは順調に伸びていましたが、スペースが足りなくなっていました」と桜井店長は話す。



■「PitSpot」導入で問合わせとクレームは減少

同店では当初から光とコンピューターの店舗システムを導入しているが、従来の検索機よりも高性能で小型の「PitSpot」がリリースされていたことから、リニューアルに合わせて12台を導入した。

「以前の検索機に比べてスペースをとらず、見た目もシンプルになりました」と同店の山崎尚子さん。以前の機器は大型だったため、専門書を学参書のコーナーにまとめて設置していたが、「『検索機はどこですか?』という問い合わせも多くありました」(山崎さん)という。

いまは、検索の需要が多い専門書コーナーに4台を置いていたほかは店舗内各所に設置しているため、設置場所の問合せはなくなった。

また、以前は検索が遅いというクレームも多かったが、検索スピードも大幅に向上したため、こうした苦情が寄せられることもないという。

■検索機の性能向上で販売促進に

「いま店員に問い合わせるのは年配の方が多く、若い人は検索機を使います」と桜井店長が話すように、検索機が使いにくければ、直接店員に問い合わせることもなく、黙って帰ってしまう顧客も多いとみられ、機器の性能向上は、潜在顧客の顕在化という販売促進の面からみても極めて重要なポイントだといえる。

さらに、検索機にバーコードスキャナーが付いたことで、店舗作業において「新刊書の品出しの際にジャンルコードを確認するといった利用もできるようになりました」(桜井店長)という効果もあった。

光とコンピューターでは、将来的には「PitSpot」に顧客のポイント残高照会や、非在庫商品の発注機能、日本出版インフラセンターが提供する近刊情報との連動といった機能の搭載も予定しており、さらに高度な活用が期待されている。

