



▼/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/

明日から使える!? 商売繁盛のヒント

サービスコンテンツプランナー 小島章裕

《 vol. 8 》

[「EX・SHOP」マーク]

買った瞬間が最も使いたい瞬間ですから。

出張先で空き時間ができると駅ナカや百貨店など、ぶらぶらします。そんな時に限って、キャリーバックや靴が欲しくなります。「う～ん、欲しいけど、今は買えんな…」買ってしまおうと荷物が増えて移動が不便になります。そこで、買った後すぐに使いたい方へはこんなサービスはいかがでしょう。買った瞬間が最も使いたい瞬間ですから。

「EX・SHOP」マーク //

宅配業者がこんなステッカーをサービス指定店に提供します。

★EX・SHOP★

新品を買って、旧品は無料で自宅へ

※このステッカーを店頭入口に貼ります。

例えば、観光地や空港で気に入った靴がありました。その靴を買って今すぐ履きたいけど、今履いている靴もあるし、持ち歩くには荷物が増えるから…。そんな時に便利な「EX・SHOP」。新品を買ったら無料で履いていた靴を自宅まで配送してくれます。靴だけでなく、カバン店でもできます。とっても気に入ったキャリーバックを見つけたら、その場で買って中身を入れ替えて、元々持っていたカバンは自宅へ。洋服店でもできますね。おそらく今でもお店

に言えば、このようなサービスはしてくれると思いますが、あえて店頭にステッカーで表示したら、購入動機になる可能性があります。特に、観光地や空港、駅など、“移動中”にある店舗では。ステッカーを宅配業者が支給するのは、サービスを表すマークを統一しやすいから。お店ごとに違ったり、言葉で表示しては一目でわかりません。また、無料支給なら店舗も喜んで貼ってくれます。また、靴店は「EX・SHOP」に追加して、「新品でも履きやすいように柔らかくいたします」というサービスもできます。洋服店では、折り畳んであった服なら「折り目を伸ばします」というサービスもできます。衝動買いを逃がさないためにも、リアル店はこんな“引き寄せる”サービスはいかがでしょう。「あとで買う」となると、ネットショップに持って行かれますよ。

*-**

★アイデアコンセプト★ 衝動買いの動機は？

*-**



《アイデアの解説》 実店舗の強みは、買った後すぐに手に入ること。当たり前のことですが、ネットでは購入後から受け取りまでに時間ラグがあります。そのため、実店舗にとって「衝動買い」は最も攻めるべきポイントの一つ。では、どうしたら心おきなく通りすがりのお客（出張者や旅行者など）が衝動買いできるか？ このネックを一つずつ潰していけば、とても親切で買いたくなるお店になります。

※本コラムの内容は作者の意見です。各人の責任においてご利用ください。本件により生じる損害・トラブル等について、一切責任は負いません。

※本コラムの無断転載を禁じます。