

顧客同士の交流が店との結び付きを強め、売上げにつながる――。ありがちなストーリーだが、店が仕掛けるのは容易ではない。東京・銀座に、「居心地のいい店」を実現しようとする、洋服のオーダーメイド店がある。店が主催する講座とパーティーが起点となって、顧客と店、顧客同士の2つの方向のコミュニケーションが活発化し始めた。

洋服オーダーメイド

カクテルグラスを片手に、エレガントな女性たちがお互いの衣装を俎上(そじょう)に載せている。

「このジャケットの生地いいわね。私も目をつけていたの。ワンピースにしたいと思って」

「ヴィンテージの生地だから、もう余ってないみたいよ」

「ええっ、悔しい! 裏地は何色にしたの?」

その脇では別のグループが生地見本の束を見ながら、柄や手触り、生地のランクを確認したり、次にオーダーする洋服のイメージを熱心に話し合っていたり。彼女たちはセミオーダーメイドサロン「サロン・ド・バークレー」(東京・銀座)が2カ月に1回のペースで開く講座「ウィメンズクラス」の参加者たちだ。

講座の内容は仕事用メイクのコツやスキンケアの方法、アロマの効能、アロマオイルを使ったバスソルトの作り方などで参加費は1回5000円。毎回、10人前後が集まる。2時間ほどの講座が終わると、用意されているのがパーティーだ。飲み物やフィンガーフードをつまみながらの交流会が始まる。

パーティーでは今シーズン仕立てたスーツやジャケット、コートを披露し合っ楽しむ。交わされる会話は率直だ。例えば、仕立て上がってきたパンツの丈をもう少し短くしようかと迷っている人がいる。すると、今の丈のほうが「洗練された雰囲気じゃない?」などと、スタッフ顔負けのアドバイスが飛び交う。「同じサロンでオーダーしているということは、ファッションの好みに近い。だから、

繁盛の秘訣は お客の交流

アドバイスも信頼して聞くことができる」と参加者の高橋百合さん(42)は話す。

この交流会が購買意欲を刺激する。「生地見本やサンプル商品ではなく、誰かが作って着ているのを見ると自分が着たときのイメージがわきやすくなる」のだという。

もっとも、話題はバークレーが扱う商品の域を超える。昨年末、催された4回目のウィメンズクラスは「カクテルを楽しむ」がテーマ。知り合っただけ半年ほどの参加者たちは次第に打ち解け、ファッションだけでなく互いの趣味についても語り合う。

この「脱線。こそが、ウィメンズクラスを催す真の狙いといっても過言ではない。バークレーを運営するスタイルクリエーションズ(東京・中央)の滝沢滋社長は「洋服を作って売るだけでなく、アルコールや食、美、マナーなど、振

る舞いのトータルで、男性も女性も磨き合える場としてのサロン」を目指して創業した。

顧客満足の源泉を商品だけでなく、店の居心地にも求める。そのために服作りのプロだけでなく、バーや飲食店での勤務経験がある食や接客のプロもスタッフとして迎えている。スタッフのコミュニケーション能力も重視する。店舗の定休日に、本社にスタッフを集めて開く研修会がある。「おもてなし向上プログラム」だ。生地や縫製、フィッティングなど洋服にまつわる知識や技術的なスキルアップだけでなく、立ち居振る舞いや言葉遣い、きめ細かい気配りなども指導する。

「デジタルデータで顧客を管理するのではなく、スタッフと顧客、顧客同士がお互いを知り、あそこに行けば新しい自分を発見できたり、高めあえる人と出会える、そ



▲店内でイベントを開き交流の場を提供(東京都中央区のサロン・ド・バークレー)
◀買い物と一緒に楽しむ夫妻(東京都中央区のサロン・ド・バークレー)

う感じてもらえる場にしたい」(滝沢氏)という。

バークレーの開店より1年前の04年にオープンした、バーを併設した男性向けオーダーメイドサロン「サロネオオーダー」(東京・銀座)でも不定期だが葉巻の会やショートフィルムの会、朗読会などを行って顧客のコミュニケーションの場を設けている。洋服のオーダーをする予定がない日でもフラッとサロンに立ち寄ってスタッフと雑談をしたり、オーダータのバーで一杯飲んだり、そこで会った常連客同士でまた会話を楽しんだり、思惑通りのサロンが形成されつつある。客同士の交流が居心地を一層、よくしている。

夫婦連れやカップルも多い。ウィメンズクラスに参加している寺沢幸恵さん(36)は「夫がオーダータでスーツを作っていたが、骨格や筋肉のつき方などを見ながら作ってもらっているのを見て、自分もほしくなった」そう。夫の寺沢慎祐さんも「一緒にサロンに来ることで価値観を共有できる。コミュニケーションをとりながら買い物を楽しめる数少ない場所」と話す。

今後は歌舞伎や落語などの古典芸能を鑑賞するなど、イベントの企画のバリエーションを広げたいという滝沢氏。この春からは新たに、百貨店への展開も予定している。

(ライター 橋本伊津美)

パーティー・講習会…アドバイス、店員顔負け

ヒットの予感