

長野のシューマート 販売戦略見直しカウンセリン

グに力 信越企業 攻めの一手 2020/4/7 15:13 日本経済新聞 電子版

長野県や新潟県などで靴専門店をチェーン展開しているシューマート（長野市）が、販売戦略を大きく見直している。店舗には足や靴の専門知識を持った有資格者を配置し、足を正しく計測して、その人に合った靴を提案する。今後は専門家が常駐するカウンセリングコーナーを備えた店も増やしていく計画だ。



シューマート長野稲里店（長野市）内に設けたカウンセリングコーナー「あしる」

JR 長野駅から車で 15 分ほど、長野市郊外にある長野稲里店に入ると、左手奥にゆったりとしたソファが置かれたコーナー「あしる」がある。

立ち仕事で足が痛いといった「足の悩みを抱えている人は多い」（あしる責任者の土屋啓介さん）。しかし「売り場では時間をかけて相談に応じることが難しく、ゆっくりと話す雰囲気でもない」（同）。靴の専門家でなければ対応できない、埋もれたニーズに応えようと考案したのが「あしる」の開設だ。

例えばインソール（中敷き）を 1 枚入れるだけで履き心地は大きく変わる。客の足を見て計測、靴や歩き方を確認して、適した中敷きを薦める。試しに土屋さんに選んでもらった中敷きを靴に装着すると、フィット感が一変し、別の靴を履いているように感じた。専用コーナーがあるのは 3 店舗だが、早期にあと 5 店舗増やす計画だ。

こうした取り組みは宣伝用のチラシにも表れている。今春配布したチラシには中央に大きな文字で「足に良い靴ってどれ？」と記されている。子どもの靴選びを手助けすることに主眼を置き、正しい履き方を説明するイラストも掲載した。商品の写真と価格を並べて強調するこれまでのチラシとは一線を画している。

同社の戦略を支えているのが、専門的な知識を持つ人材だ。一般社団法人の足と靴と健康協議会（東京・台東）が認定するシューフィッターの資格を持つ社員は約 70 人。有資格者は正社員の 4 割に達している。

大学や病院などとも連携している。長野県佐久市、佐久大学、佐久総合病院などと組織した佐久市足育推進協議会では週 1 回、佐久大を会場に足育サポートセンターを開いている。靴の選び方や履き方、足の指や爪の手入れの仕方などを訪れた人に助言する。活動を通じて、医師から紹介された患者が店を訪れることもあり、足に合った靴選びを手伝っている。

一連の取り組みは価格だけで勝負する競合店とは異なるシューマートならではの特色で、新たな顧客の開拓にもつながる。健康を重視する消費者が増える中で「安く大量に靴を売るだけにとどまらない」（霜田清会長）新たな販売戦略だ。

同社は現在、7 県に約 40 店を展開しているが、新規出店はいったん止めている。社内資源を売り場の拡大ではなく、売り場の質を高めることに充てて、客の満足度を高めるという新たな売り方を広げようとしている。

（塚越慎哉）