

トミザワ(東京都江戸川区)が運営する中古家電の専門店「リサイクルショップハッピー」。店舗がある西葛西はインド国籍の住民が多く、コミュニティが形成されていることもあり、多くの外国人客が来店する。接客にどんな工夫をしているのか話を聞いた。



松本智輝店長



リサイクルショップハッピー

外国籍客にやさしい店

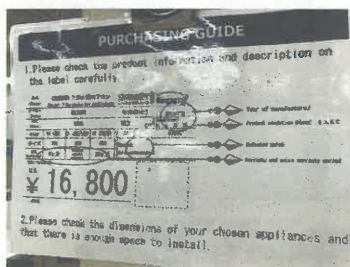
英語の説明や保証書を用意

Point

言語の壁も気にせずアプロ
ーチ
外国籍スタッ
フの活躍やグ
ーグル翻訳も

店は20年以上この地でやっています。インドの方々が移住されたのはさらに昔だったので、開店当初からインド人のお客様は多かったと聞いています。働きに来てくれる人もいれば留学生もいます。店には常時、英語を話せる外国籍のスタッフががいるようにしています。英語が堪能でない

英語表記のプライスカード



Point

重要事項は英語表記に
保証書やプ
ライスカード等

外国籍の方々が気になるのは、配送費や

スタッフもそこは関係なく接客をしています。外国籍の方々は基本的に複数名で来店されます。友達と来る方もいますが、家族連れが多いです。商品を見て「うっしょ」というように積極的に話しかけるといふよりは、困っているような時にお声がけする

という感じですが、日本語でも意外に通じます。が、キーワードだけでも聞き取って「何を聞きたいのか」「何を求めているのか」を把握できるように努めています。商品の細かい説明などはGoogle翻訳を使います。さらに複雑な内容の時は、英語が得意なスタッフを呼ぶといった流れです。

4年前に始めました。接客の強化自体も始めたのが5、6年前なのですが、安心感を大切にしています。家電のスペックも書いてあるプライスカードも、一部商品ですが英語



人気の中型冷蔵庫

Point

特殊な需要アリ
中型家電やテレビが人気

にしてあります。

需要が高い商品は、冷蔵庫・洗濯機・電子レンジですね。中でも中型ものは人気です。

日本人は単身用か大型の二択なので中型はニッチなのですが、外国籍の方々に中型がちょうど良いようです。

一般家庭から仕入れるのは難しいので、業者から仕入れることがほとんどです。あとはテレビも人気です。母国の番組をスマートフォンの流してテレビにつなげて大画面で見たいです。

コロナに関連する入国規制が緩和されたこともあり、春以降同店にはアジア国籍の顧客が増えたという。通常、人の動きが多いのは3、4月だが今年は5月以降もその勢いが続いている。コロナ前の2019年と比べてもその数は倍増しているそう。「気楽に、安心して買い物できる店をこれからも作ってきたいです」(松本店長)



インバウンド需要に向けテレビも充実

「Cafe&Clothing」イチロクド、現や知り合いり上げた大型。出店場所は前など。通一スに目を光できそうな場めている。雨荒している。ールではなくずつつ吟味して者から仕入れ着を、常時80と揃える。シルはいわゆるリカ古着で、ンドの背景にわって選んでという。吉ではハンドしている。ホしており価格上がるまでの「ら」(海外慎きのお客へのーヒーの販売として登録で定のイベントを増やすことットだ。質の魅力を広りたという。まで強く根付遊びに出てし吉をきっかけら嬉しいで