

一般社団法人東靴協会

平成27年度定時総会開催

平成27年7月10日午後2時半より西村記念ホールに於いて当協会の第3回定時総会が開催された。

司会の川上副会長より本日の出席者数及び委任状数の合計が会員総数の過半数を満たし総会の成立することが報告された。定款により「会長が総会議長を務める。」との規定から、小堤幸雄氏を議長に選出する旨、一同に宣言した。

続いて議長は定款の規定により、議事録署名名人を選出した旨を告げ、議長から指名し承認戴く方法でよいが一同に諮ったところ、満場異議なく承認したので、中央支部・森嘉明氏、北支部・大角隆美氏を選出し、一同に諮り承認され選任し議事に移った。

第一号議案

平成26年度事業報告書承認の件

議長は本件を上程、事業報告書を佐宗秀行専務理事より詳細にわたり説明を行い、一同に諮ったところ、満場一致で可決承認された。

第二号議案

平成26年度収支決算書承認の件

議長は本件を上程、事務局田中早映子氏より収支決算書を詳細にわたり説明を行い、つ

いで、須藤教夫常任監事より上記の書類を綿密に調査したところ、いずれも正確かつ妥当であることを認めた旨を報告した。一同に諮ったところ、異議なくこれを承認可決した。

第三号議案

平成27年度事業計画承認の件

議長は本件を上程、佐宗秀行専務理事から事業計画案の説明あり、一同に諮ったところ、満場一致で可決承認された。

第四号議案

平成27年度収支予算案承認の件

議長は本件を上程、事務局田中早映子氏から収支予算書の詳細説明あり、一同に諮ったところ、満場一致で可決承認された。

第五号議案

理事、監事選任に関する件

議長は理事、監事任期満了につき本件を議題とする旨を告げ、選任方法を諮ったところ、議長の指定する5名の選考委員により候補者を選ぶ方法ことに決し、議長は清水岩男氏以下委員を指名、委員が選考を行う間の休憩を告げた。

一般社団法人
東靴協会

千代田区鍛冶町1-6-17
〒101-0044 ☎(3252) 5656

(6月号)

シューフィッターの皆様へ
住所・勤務先等変更が生じた時は必ず協会までご連絡をお願いします

選考を終わって議事を再開、委員代表清水岩男氏から指名された佐宗秀行専務理事が別紙の通り候補者の発表し、一同に諮ったところ、満場一致で原案通りこれを可決承認した。なお、被選任者は、いずれもその就任を承諾した。

なお、同日開催された理事会において次のように役職が選定され被選定者は就任を承諾した。

会長・小堤幸雄。副会長・栗原茂、松戸福治、栗原昭宣。常務理事・恩田勝彦、東條英樹、兼松孝次、谷口秀夫、須藤教夫。理事・田中省一、吉田弘、森嘉明、矢代健二、岡本圭司、小林久志、長谷川晋、小澤武彦、木内二郎。専務理事・佐宗秀行。常任監事・梶泰和。監事・井上廣、青木隆史。相談役・清水岩男、井本欽勇、川上久和、矢代裕夫。(以上敬省略)

繁盛店テスト(クレーム)

ホント? ウソ?

昨年の「商業界」に「繁盛テスト」と題した記事が掲載された。最近増えてきたクレームについて、ここに取上げてみる。クイズ形式になっているので挑戦してみよう。

2014年4月の消費増税以降、接客、商品、店のシステムにまで、細かい、極端なクレーム

が増えたと云っている店が多い。挨拶の声が低い、暗いと指摘する、消費税額を伝えようと「金額が違う」とキャンセル、不良品交換のために来店したお客から電車を請求される。対応がまづいと「インターネットで広める」「お詫び広告を出せ」「土下座をして謝れ」というケースまで出てきた。

今までと違うのは、お客の年齢によってクレームの内容が異なること、ネットで動画まで拡散するケースがあること、二つ起きると次々と連鎖的に発生すること、詐欺的な常習犯も増えている。

① 年代別クレームについて述べた文のうち、誤っているものを二つ選びなさい。

ア、10代のクレームは、本人に代わり親が言ってくる。

イ、男性のクレーム客で多いのは50代である。

ウ、インターネット(SNS)でクレームを言うのは、20代が多い。

エ、40代女性のクレームは友人、知人に拡散する。

問② クレームに対応する担当者について述べた文のうち、正しいものを二つ選びなさい。

ア、自分で判断しかねる場合は「責任者と呼んでまいりませう」と上司を呼ぶ。

イ、クレーム対応は、パート、アルバイトの仕事ではなく、正社員や準社員の仕事である。

ウ、自分が休みの間の出来事の場合、「私は休んでいたのだから

りかねます」と正直に詫言る。イ、責任者不在で判断できない場合は、「後でこちらからお電話します」とだけ伝える。

問③ 不良品(¥1580)の交換で来店された50代ミセス客から、「このためだけに電車で来たのよ、電車賃の320円もらえるわよね」と言われた。対応について正しいものを二つ選びなさい。

ア、商品を交換したので、交通費はお客様負担でお願いします。

イ、従業員の検品ミスなので、店長のポケットマネーから出す。

ウ、レジの中から、お客に320円を渡す。

エ、住所、氏名、電話番号を書いていただき、クレーム対応の預かり金の中から返金をする。

問④ セール時、20代の女性客が来店「セールなのに、狙っていた商品が定価のまま。値下げにならないの」と不満を言う。売価変更時期のクレームについて述べている。正しいものを二つ選びなさい。

ア、「値下げ率は本社(本部)が決めており、できません」とお断りする。

イ、春の先行商品なので値下げ除外品とおわびし、ご理解をお願いする。

ウ、住所、氏名、電話番号をいただき、本社に問い合わせさせてから連絡する。

エ、「私では分かりかねますので、責任者と変わります」とお詫言する。「正解は次ページ

「足入れの良い靴プロジェクト」 認証段階へ

「足入れの良い靴プロジェクト」は、「美しくはき心地がよく、サイズ表記を信頼して選択ができる、メイドインジャパンの靴」を開発することを目的とし、2011年から経済産業省、一般社団法人日本皮革産業連合会、全日本革靴工業協同組合連合会などが、ともに取り組んできたものだ。

4年間の研究の結果、レディースパンプスの6センチと4.5センチ

チヒール、メンズビジネスシューズの靴型が完成した。

昨年はこの靴型を使ってレディースの6センチチヒールのパンプスをつくり、新宿伊勢丹、銀座三越、日本橋三越、日本皮革産業連合会の銀座ショールーム「TIME&EFFORT」などで実際に販売を行い、大きな手ごたえを得た。現在ではこれらの成果を踏まえ、海外製品との差別化をはかるためにレディースパンプスに関して「革靴設計製造ガイドライン」(表)と「認証基準」を策定している。

① 認証機関が靴型をメーカーに

貸し出す。

② 各メーカーが製造ガイドラインによって靴を作る。

③ ガイドライン通りに作られているか、基準となる靴と同じかどうか認証機関がチェックする。

というものになる予定。

認証機関が全日本革靴工業協同組合連合会になることも決定している。

今後の予定としては今年9月10月に、実際に認証作業を行う問題点を検討する目的のプレ認証を実施し、年内には、認証制度を確立する。

ガイドライン	
設計・製造プロセス	要求事項
I 靴型の選定	科学的根拠に基づいて、日本人の足の形状を考慮して設計された靴型を使用すること
II 素材の選定	使用する素材は、以下の通りとする ① サイズ感及び履き心地が均一になる素材を使用すること ② 仕様に伴って、サイズ感及び履き心地の変化が小さい素材を使用すること ③ 主要な素材は日本製を使用すること
III 試作	
1、デザイン試作	靴型が正確に転写された基準靴を用意し、サイズ感及び履き心地が近いことを確認すること
2、量産の為の試作	複数サイズの靴を試作し、それぞれが正確に製造されていることを確認すること
IV 量産	
1、裁断	甲材料の裁断に当たっては、伸縮率に配慮すること
2、製甲	設計通りの作業が行われ、材料に変形が生じていないか確認すること
3、底付	① 靴型が正確に靴に転写されること ② ヒール取り付け強度、表底剥離強度が一定の基準を満たしていること
4、仕上	① 靴の形状を損なう熱処理等の作業に充分配慮すること ② 主要寸法が、靴本体の見やすい場所に正しく表示されていることを確認すること
V 組織管理・生産管理	① 生産管理責任者が置かれ、管理体制が明確になっていること ② 生産設備が適切なものであること ③ 製品仕様明細がデータベース化され 管理されていること ④ 消費者からの問い合わせ等への対応の体制が整備されていること

前ページ「テスト」の解答

① 正解(ウ)お客様の年齢でクレームは異なる。

60代は「言っても無駄」と諦める、50代は責任者に言う、40代は知人に触れまわる、30代はインターネット経由で言う、20代は黙って店を変える、10代は親が電話してくる。20代のクレーム客は店に二度と行かないし、インターネットでも言わない。そのため顕在化しにくい。

② 正解(ア)クレーム対応は接客の延長でもあるので、パート、アルバイトも対応できることが望ましい。

「自分は休みでしかなかった」と言い訳すべきではない。責任者の不在時は、本部や上司に電話で指示を仰ぐ。

③ 正解(エ)最近では不良品交換に来たクレーム客が、電車賃を請求するケースが増えた。事前に社内です話し合い、対応ルールを決めておく。

一般に、レジにクレーム対応の預かり金を用意し、上司、本部の了解の了承を得て、お客の住

所、氏名、電話番号を書面に書いてもらい、お渡しする場合が多い。

④ 正解(イ)

春の先行商品であり、値下げできないことを誠意を持って伝え、ご理解いただくことが一番適切。

◎もつと勉強したい方は☆クレームについては

リテールコンサルタント

・西村宏子著

「すぐわかる、クレーム対応ハンドブック」百貨店出身の衣食住の幅広い分野で実績のある著者が、クレーム対応の解説、NGトーク集などを満載。

A5判188ページ

¥1600(税別)。

☆コーチングについては

「すぐわかる

コーチングハンドブック」

コーチング・報告連絡相談が増え、離職率が低下したという自身の体験に基づくノウハウ書。相づちの打ち方、褒め方、認めるスキルなど、店頭での苦勞と工夫が濃縮されている。

A5判200ページ

¥1600(税別)。

両誌共(商業界より出版)

郊外SCは厳しい

小島フアッションマーケティング代表の小島健輔氏のブログを

目にした。SCに関して興味ある記事が掲載されていたのでここに紹介する。

消費増税以降、都心商業施設と郊外商業施設の売上前年比の格差が広がっている。始めはガソリンの高騰が指摘されていたが価格が下がっても格差は開くばかりで、インバウンド効果の有無だけでも説明はつかず、結局は景気浮揚波及格差なのかとうやむやにされそうだが、根本的要因は消費増税とコストインフレの価格転嫁に対する拒絶反応が低価格品ほど強烈だということのようだ。

12～14年に開業した主要商業施設のテナント企業による評価(SPACEメンバーアンケート)を見ても、全34施設中、圧倒的高評価のアウトレットモール(三井木更津と酒々井)を除けば好評施設はまずまずの施設まで含めても6施設しかなく、完璧な失敗と酷評された施設が6施設、不評施設が12施設で、成功率は32分の6と一割にも届かない。その酷評施設と不評施設の全てが郊外型だった。一方で好評6施設のうち郊外型は

イオンモール京都桂川だけで4施設はターミナル型、1施設が大都市ウオーターフロント型だった。

過去5年間の立地タイプ別メンバー評価推移を見ると郊外型の評価急落は一段と顕著で、ターミナル型やアウトレットモールの評価上昇と明暗を分けている。デベロッパ別評価を見て、上位10社のほとんどがターミナル型とアウトレットモールで、郊外型デベロッパは4位の三井不動産(アウトレット部門は2位)と10位のイオンモールしか見当たらない。そのイオンモールも前々年の3位が前年は7位、今回が10位と評価が急落している。ターミナル型のルミネが7年連続の1位、アトレも前年の5位から3位に評価アップしているのと較べれば明暗は明らかだ。

様々な要素が重なった商業施設評価、デベロッパ評価だが、少子高齢化でローカルと郊外が萎縮していく一方でアベノミクスの恩恵が大都市中心部に偏っている実情が露呈している。その大都市中心部とて家賃の高騰で採算点に乗せるのは難しく、資本金のある外資や大手では商業施設開発や出店の機

会は一段と限定され採算はさらに厳しくなる。

参考

◎SRSC(スーパーリージョナルショッピングセンター)イオンレイクタウン等の超大型

◎RSC(リージョナルSC)

大型家電、映画館などを含んだ大型(イオンモール等)

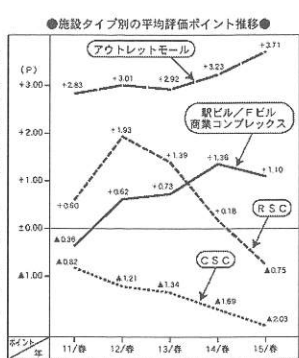
◎CSC(コミュニティショッピングセンター)二万㎡～3万5千㎡の施設

◎GMS(ゼネラルマーチャンダイズドストア)大型総合スーパー

◎NSC(ネイバフッド・ショッピングセンター)近隣型SC3千㎡～1万㎡

●デベロッパ評価

今年	昨春	デベロッパ名
1	1	ルミネ
2	3	三井不動産(アウトレットモール)
3	5	アトレ
4	6	三井不動産(RSC/CSC)
5	2	三井地所サイモン
6	4	パルコ
7	8	東神開発
8	10	小田急電鉄
9	9	阪急阪神ビルマネジメント
10	7	イオンモール



小島健輔氏・小島フアッションマーケティング代表

感性に依存しがちなファッション業界にあつて、客観的なデータ

に基づくマネジメントを提唱し、現場の技術革新を起点とした経営戦略を訴え続けてきたビジネス・エンジンニア。興味ある記事が多く掲載されているので、是非HPをご覧ください。

地域小売店の復活

メーカーが直営店を出そうと

考えるキツカケの多くは、自社商品を並べるのに相応した売り場をもつ専門店が少なくないと判断しているケースが多い。例えば、比較的高単価なブランドの場合には百貨店には売り場があるが、地域専門店にはほとんどないと考えている。また、既存のカテゴリには該当しない新たな商品のコラボ商品等の場合は、既存の売り場では適切な売り場が存在しないと判断することもあり。確かに資金、人材、ノウハウが揃えられるなら前向きに取り組めるが、リスクは大きい。それなら、既存の小売店との取り組み、共同作業を進める方がよい。自社ブランドを提案できる売り場探しではなく、提案できる売り場づくりを仕掛けることだ。極端だが、閉店間近に見える店舗でも、店主との対話でやる気を起こさせて前進できるのではないか。若干の資金と販促協力は必要となるが、店舗と店員をそのまま生か

して自社ブランドの売り場ができるのだから労力は気にならない。

地域小売店の復活の一つの方法でもあるのではないかと、地域小売店は今後さらに必要になるのだから。この取り組みを始めたメーカーもあるが、広がれば地域活性化にもなるだろう。

(参考シユースボスト)

大手三社の売上

消費税の影響が顕著に

大手靴小売の3・4・5月の売り上げがまとまった。昨年の消費増税の影響が、これ程あったのかと再認識させられる内容だ。また、5月は週末祝日が2日多かったことGWも天候に恵まれ好調だった。また気温も高く、サンダル等夏物が好調に推移した。さらに海外からの観光客の購買も影響した。

社名		3月	4月	5月
ABCマート	既存店	売上高	-6.2	9.0
		客数	-11.2	2.4
		客単価	5.7	6.5
	全社	売上高	-3.2	12.5
		客数	-8.6	5.6
		客単価	5.8	6.6
チヨダ	既存店	売上高	-17.1	12.2
		客数	-17.2	5.1
		客単価	0.1	6.6
	全社	売上高	-17.2	11.8
		客数	-17.5	4.8
		客単価	0.3	6.6
ジーフット	既存店	売上高	-19.4	6.9
	全社	売上高	-17.0	9.7
		店舗数	816	823

理事会・支部連絡会

だより

平成二十七年五月二十三日
午後2時、西村記念ホール

司会の川上副会長より参加者28名の報告に続き、小堤会長が「景況は大手企業中心に改善されたことであるが我が業界においてはまだまだ沈んだままの所が大半であるようです。今年も総会が近づきましたので、議案慎重審議のほど宜しくお願いいたします。」と挨拶。その後議事に入りました。

一、定時総会に付議すべき平成26年度事業報告書案について

事務局 佐宗秀行専務理事より定時総会に付議すべき平成26年度事業報告書について説明があり、小堤会長の補足説明があり、一同に諮ったところ、満場一致、原案通り決議承認された。

二、定時総会に付議すべき平成26年度収支決算書案について

事務局 田中早映子氏より定時総会(決算)に付議すべき平成26年度収支決算書について説明があり、移行後の表示変更などの補足説明。一同に諮

つたところ、原案通り決議承認された。

三、定時総会に付議すべき平成27年度事業計画案について

事務局 佐宗秀行専務理事より、定時総会に付議すべき平成27年度事業計画案について説明があり、小堤会長より補足説明があり、一同に諮ったところ、満場一致、原案通り決議承認された。

四、定時総会に付議すべき平成27年度収支予算案について

事務局 田中早映子氏より定時総会(決算)に付議すべき平成27年度収支予算案について以前に審議した暫定予算案とほぼ違いがないことの説明がされ、佐宗専務理事からはその他の議案についての補足説明があった。一同に諮り、原案通り決議承認された。

五、定時総会に付議すべき役員改選について

小堤会長より、改選期に当たり前回理事会以来ご意見をお聴きしておりますが、この機会に退任するとの申し出も出ております。候補者につきましてはは多少の入れ替えはやむを得ない環境ではありますが、基本的には重任を言うことで選考委員会を立ち上げるまでもなく正副会長にご任願

たいとの提案があった。一同に諮つたところ、満場一致で承認された。

六、夏期学校校外指導・校外講座確認の日程、目的地について

矢代副会長より、校外講座の工場見学日程は8月5または6日、行き先はインソール調整、パッドなど靴部品の製造で著名な(株)村井・川越工場の見学を予定している。次にレクリエーションについて川上副会長から、8月19日(水)に行う。行先は伊香保方面を予定し開催したいと述べた。一同、いずれも了承した。

七、「靴まつり」について

田中省一理事より、今期の「靴まつり」催事の企画を来月の催事・広報委員会で検討する予定である。また、内容は前回を踏襲するものとする。と報告がなされ一同了解した。

八、「靴の記念日」催事

当選者の扱いについて

田中省一理事より、当選者へお買物券が到着したところであるが、その扱いについての諸注意事項の説明があった。一同了解した。

九、その他

佐宗秀行専務理事より、来月の総会について委任状等の取扱について重ねて要請があり、それぞれについて了解した。

景況についてのアンケート結果
(対象月…27年5月)

▶ 全体的な業況		
良	い	12.5%
悪	い	56.2%
変	わ	31.3%
▶ 売上げ		
前月比	増えた	31.3%
	減った	31.3%
	同じ	37.4%
前年同月比	増えた	37.4%
	減った	31.3%
	同じ	31.3%
▶ 販売価格は前月比		
	騰貴した	18.8%
	下落した	0.0%
	同じ	81.2%
▶ 販売経費は前月比		
	増えた	25.0%
	減った	6.3%
	同じ	68.7%

東京都中小企業景況調査 {4月}

業 況：ほぼ横ばいから上向く
見通し：改善への期待感が一服

卸売業			業 況		今後3か月間見通し(当月比)	
対象数	回答数	回答率	4 月		見 通 し	
875	380	43.4%	悪い	良い	悪い	良い
			-100	0	100	-100 0 100
森身回り品	1. 男子服					
	2. 婦人・子供服					
	3. 靴・履物					
	4. かばん・袋物					
	5. 装身具・身の回り品					
小売業			業 況		今後3か月間見通し(当月比)	
対象数	回答数	回答率	4 月		見 通 し	
875	288	32.9%	悪い	良い	悪い	良い
			-100	0	100	-100 0 100
衣料・身の回り品	1. 呉服・服地・寝具					
	2. 男子服					
	3. 婦人服					
	4. 子供服					
	5. 靴・履物					
	6. かばん・袋物					
	7. 雑貨・身の回り品					
	8. 時計・眼鏡					
	9. ジュエリー製品					

校外指導

「レクリエーション」

8月19日、水曜日に予定している、レクリエーションは次のコースで開催することとなった。

神田発(7:30)

高速道路・渋川伊香保IC・

榛名山(10:30)

ロープウェイで山頂・

伊香保温泉「ホテル松本楼」

昼食と入浴(12時～14時)

水澤観音参拝(14時半)

茶屋「水澤万葉亭」休憩と買物

(15時～15時半)

帰路へ、各高速道路・

神田着(18時予定)

参加申し込みは、改めてご案内致します。多数のご参加をお待ちしております。