

FREE

百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルたち

日本百貨店協会

# ヒト・コト・モノ語り

～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー～

Episode 7

東武百貨店

吉田友則さん

～足と靴、そして心も合わせる  
シューフィッター～





お客様の足のサイズを見るだけが  
シュー・フィッターの仕事ではない。



か言えない打ち明け話もしてしま  
いそうだ。

「お客様の足のサイズを見てさしあげることだけがシユーフィッターの仕事ではありません。お客様が口に出さない悩みごとや話しづらい言葉にも耳を傾けることから、シユーフィッターの仕事は始まると思っています」

物売りではなく  
お客様の心に  
寄り添う接客

吉田さんが徹底している信条があるそうだ。それは「最初から物売りにはならない」とい

は、お客様がすでに特定の商品を気に留めているのか、それとも靴を買いたいという以前に、なにか相談ごとを抱えているのかをよく見極めることが大切だとい



入社30年目の節目に  
大きなチャレンジを決意

いまや足と靴のスペシャリストとして大活躍する吉田さんだが、東武百貨店に入社して以来、食品、リビング、販促とさまざまな業種

にそのアラインスター賞を5つ以上獲得した従業員に与えられるのが、ゴールドスター賞だ。そして吉田さんの胸に輝くのはこのゴールドスター賞受賞者の称号。お客様から「足と靴のパートナー」として吉田さんが大きな信用を寄せられていることがよくわかる。

ことを徹底する東武百貨店の経営理念「親切一番店」を体現する接客方法でもある。その証拠に吉田さんの胸元には、輝く金色の星がひとつ。東武百貨店では1991年から、お客様から感謝・称賛され、従業員を表彰する「ファインス

「ちょうどその頃、わたしは入社30年目という節目の年を迎えていました。なにかここで大きなチャレンジをしたい——。そう考えて、上級資格であるバチエラーになるという目標を据えたのです」

た吉田さんだからこそ、悩みを抱えたお客様の気持ちは痛いほどにわかつた。吉田さんが新しい売り場での自分の役割に気づくのに、そう時間はからなかつた。配属後、時を置かず、まずはシュー フィツターの初級コースであるプラ イマリー資格を取得。そしてその

を経験してきた。現在のスボーツシューズの担当になつたのは、14年前のこと。この売り場に配属になつた当初は、まるで靴には素人だつた。それどころか、自身も偏平足で外反母趾という悩みを抱えていた。それを見た目につきこいのものをついつい選んでしまつてい

当時、東武百貨店ではまだバチエラーチェ資格を有するシユーフィツ

「社内初のバチエラーに」という野

なによりも吉田さんを突き動かしたのは、日頃、触れ合うお客様への想いだった。

悩んでいる多種多様なお客様の問題を解決したい！ そのために、さらに高度な知識や技術を習得したいと思つたんです」

バチエラー取得のためのカリキュラム

ラムは思つていたよりも奥深く、内容の濃いものだつたという。しかし、無事合格を果たした後も吉

「スポーツシユーズ売場には、成長期のお子様を含む老若男女のお客様がご来店されます。足型が十人十色であるならば、靴の悩みももちろん十人十色です。靴選びに

田さんは、バチエラーの仲間を募り、解剖学、特に体全体の骨や筋肉の構造について学んだ。その成果は、目に見える形で、次々と実を結んだ。

「ある日、二人連れのお客様がわ

が足に深刻な問題を抱えていら

吉田さんは、バチェラー資格に続き、幼児子供専門、シニア専門の両資格を取得。お客様の気持ちに寄り添う接客を日々心掛けている。



ていらしたんですね。最初は正体を明かさずに、わたしが患者さんに接する態度をしばらくご覧になつていきました。幸いにもわたしのフィットティングを信頼してくださつたようで、それからは、その義肢

でやつて来る患者さんも多く訪れる。こうした絶大なる信頼感は、吉田さんが誠意を尽くして向き合ってきたシユーフィットティングの研究の賜物だろう。

商品説明だけでなく、紐の結び方や履き方などの指導もていねいにしてくれる。



トレッキング用、ランニング用、フィットネス用など、さまざまな用途の靴が並ぶ。

## 子どもから高齢者 までのウォンツに 応える努力

スポーツシューズ売場は、通常の靴売場とは異なる点がある。ここには、子どもから高齢者までより幅広い層のお客様が訪れるのだ。

どもの靴選びはとくに慎重に対応する。



骨格や筋肉までをカバーする知識が吉田さんの武器。

ニーズやウォンツに最大限に応え、かつ適切な提案もできるシュー  
フイッターである努力を怠らない。  
「成長期のお子様の靴選びは、非  
常に大切です。保護者の方のなか  
には、すぐに大きくなるからと、ワ  
ンサイズ上の靴を選ぶ方もよくい  
ります。それもよくわかりま  
す。でもわたしは、大人の強い意  
見だけでなく、自分の意見をはつ  
きりと言えないお子様の言葉も

多くあります。その靴を履いて歩いていただくことが重要。つまり、的確に歩行解析できる判断力も必要になります」

そのため、吉田さんはシニア専門  
フィッターの資格も取得。お客様の

うまく聞き出すことを心  
掛けけています。「何色が好  
き?」「お友だちの間では  
どんな靴がいま流行っているの?」など、興味をひく  
ような簡単な会話から、お  
子様たちのウォンツを引き  
出します。それに、とく  
に小さな女の子の場合は  
男性の店員だと、第一印象  
で「怖い人」と思ってしまう  
こともあります。明るい色  
の洋服を着るようにしてい  
るのも、見た目で心を閉ざ  
されないようにするため。

子どもたちにも、楽しい気持ちで  
靴を履いてもらいたいんです」

ピンクをきかせたこの日のファッ  
ションにも、そんな理由が隠されて  
いたのだ。

子どもの頃、百貨店を訪れるた  
びに「ここには、店員さんとの会話  
があって、とても優しいところだ  
な」と思っていたという吉田さん。  
この記憶が百貨店入社へとつな  
がった。

そう言って、売り場へと出ていく  
吉田さんの背中には、入社38年を  
経たベテランの確かな技術と、好  
きな物に囲まれて目を輝かす子  
どものような純粋な喜びが同居  
していた。

## 東武百貨店 池袋店



営業時間:各フロアによって異なる  
〒171-851 東京都豊島区西池袋1-1-25  
TEL 03-3981-2211  
<http://www.tobu-dept.jp/ikebukuro/>



1960年、株式会社東武  
百貨店設立。2年後に、  
池袋本店が開店した。  
1992年の改装時には、

売り場面積8万3000平方メートルに増床され、  
当時国内の百貨店最大の売り場面積を誇った。  
地域に密着し、沿線のお客様に貢献する新ターミ  
ナル百貨店を目指している。

## *Profile*

1958年、埼玉県生まれ。1977年、東武百貨店入社。現在、スポーツ紳士服部シニアセールススペシャリストとしてスポーツシューズを担当。一般社団法人 足と靴と健康協議会(FHA)のバチェラー(上級)シーフィッター。シーフィッタークラブ東日本支部副部長。各種シーフィッター補修講座の企画運営などにも尽力している。





## バチェラー 吉田友則さん直伝! “運命の一足”を見つけるために

靴選びのマイスター吉田さんに、わたしたちが自分の足に合った靴と出会えるコツをアドバイスしてもらいました。シューフィッターは靴選びだけでなく履き方もアドバイスしてくれる頼もしい味方なのです。



1／足長、足幅、足囲、足高などを計測する道具と、それらの情報を記載するペドカルテ。個々の足の特徴を把握するための情報がつまつたペドカルテは、希望すれば吉田さんに作成してもらえる。2／さりげなく腰にさげられたブーツ型ポーチ。靴への愛情がこんなところにも。3、4／ペドカルテを作成中の吉田さん。5／足の特徴を把握してからの商品提案なので、信頼して靴選びを任せられる。



3



4



5

### 【靴選び成功のコツ5箇条】

#### 1.どんな靴が欲しいか、どんなシーンで履くのかを、詳しく伝える

自分の歩き方の癖や足に関する悩み、また病理などがある場合は、遠慮せずにプロであるシューフィッターに相談しましょう。なかなか合う靴が見つからない人は、時間に余裕をもって出かけることも大切です。

#### 2.サイズに固執せず、プロの意見に耳を傾ける

サイズは選ぶ靴によって異なることもあります。また、足の状態によってはいつもと違うサイズを提示されることも。そんなときは、数字ではなく履き心地を優先することが大切。せっかくプロの意見が聞けるチャンスを無駄にしないで。

#### 3.商品特性の説明もよく聞いて

とくにスポーツシューズの場合は、ランニング用、トレッキング用、登山用などと用途が細かく分かれています。またさらに初心者用、上級者用に分かれることも多いもの。その商品の特性も説明してもらいましょう。

#### 4.歩いたときの姿勢もチェックしてもらう

靴は歩くための道具です。とくに高齢者の場合、歩いたときの動作チェックは重要ポイント。靴と自分の足がフィットしているか、シューフィッターに適切に判断してもらいましょう。

#### 5.履き方のポイントなども詳しく聞く

誰しも長年身についた履き方の癖はあるもの。たとえば靴ひもの結び方ひとつでも、履き心地は大きく変わります。シューフィッターは、靴を選ぶだけでなく正しい履き方のポイントもアドバイスしてくれます。