

平成27年9月1日
日本百貨店協会

電子書籍『ヒト・コト・モノ語り(第7部)』の配信について

当協会の広報委員会(委員長：木本 茂 (株)高島屋社長)で作成しました電子書籍『ヒト・コト・モノ語り』の第7部(*Episode 7*)を配信(無料配布)しましたことのお知らせします。

『ヒト・コト・モノ語り』は、百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルをご紹介することで、業態の魅力をご理解いただくことを目的としており、昨年9月より不定期(約2か月間隔)で配信しております。

第7部(*Episode 7*)は、東武百貨店の吉田友則さん ～足と靴、そして心も合わせるシューフィッター～ をご紹介しました。

本誌を通じて、数値では表せない百貨店業態の魅力をご確認いただけますと幸いです。

『ヒト・コト・モノ語り』は、Google Books および
Apple の Newsstand(ビジネス/投資)にて検索して下さい。

※ お問い合わせは、日本百貨店協会 広報担当(佐藤、森、西田)まで

TEL 03-3272-1666

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～



「できるだけ多くの方に
気持ちよく歩いて
いただきたい」

わたしたち人間が歩くときに欠かせないパートナーである靴。しかし靴選びに悩みを抱えている人も少なくない。そんな多くの人々の困りごとを解決し、“運命の一足”を見つけるのがシューフィッターだ。今回は、東武百貨店 池袋店で活躍する名シューフィッターをご紹介します。

歩く喜びをサポートする シューフィッターの仕事

「ある者にぴったりの靴は、他の者にとってはきつい。人生において、すべての人間に適したレシピがない」

スイスの心理学者グスタフ・ユングの言葉である。これは、人間という個性は多種多様であるということとを、ユング流の言葉で語ったものだが、まさに、この言葉を日々実感しているエキスパートが東武百貨



FHA認定のバチエラー（上級）認定書を手。

店池袋店にいる。スポーツシューズ売場で、シューフィッターとして活躍する吉田友則さんだ。吉田さんは、シューフィッター養成認定機関の「一般社団法人足と靴と健康協議会（FHA）」のバチエラー（上級）シューフィッターの資格を有する傍ら、プライマリー（初級）コースの実技指導員として、後進の育成にも尽力している。バチエラー認定者は、全国に3500名ほどいるシューフィッターの一角にも満たないという狭き門。そんなプロ中のプロ、吉田さんのもとには、靴選びに悩む多くのお客様が訪れる。

「わたしはスポーツシューズを担当していますが、ここには男性、女性、そして年齢を問わず多くのお

お客様がいらつやいます。皆さんなかなか合う靴に出会えず、さまざまな足の悩みを抱えています。靴はわたしたちの日常にとって欠かせない大切なものだからこそ、履き心地が悪かったり、足に合わない靴を履いていたりするのは、とても不幸なこと。わたしはできるだけ多くの方に、気持ちよく歩いていただきたい。もし、フィッティングに失敗したら、お客様の歩く喜びを閉ざしてしまうことになるかもしれません。足に深刻な病理を抱えているお客様の場合には、症状を悪くしてしまうことすらあります。わたしたち、シューフィッターの仕事はときにはお客様の人生を左右するものだというくらいの覚悟をもつて、お一人お一人にぴったりの靴をお選びしたいと思っています」

シューフィティングへの熱い情熱を語りながら、吉田さんはチャームな笑顔を見せる。なるほど、この人懐こい笑顔で話しかけられれば、ついついお客様も人にはなかな

お客様の足のサイズを見ることだけが
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ューフィッター
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、
シュ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
うこと。たとえば売り
場に立っているときに
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



う。おのずとその二つでは最初にか
ける言葉が違ってくる。物売りに
徹すると、お客様の話を聞かずに、
すぐに「サイズをお持ちします」
という言葉が出てくるだろう。し
かし吉田さんのファーストコンタク
トは違う。「なにかお困りことはあ
りませんか?」「わからないことが
あつたら、お声掛けください」。こう
した会話から、お客様の話をよく
聞き出し、お客様、そしてその足を
よく知り、理解する。お客様の心の
扉を開き、距離を縮めることから
まずは始めるのだ。ときには1日
200人ものお客様がやってくる
忙しい売り場にあつて、それは非効

率に映る行為かもしれない。しか
し、これはお客様の心に寄り添う
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
た従業員を表彰する「ファインス
ター賞制度」を実施している。さら
にそのファインスター賞を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。

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

を経験してきた。現在のスポーツ
シューズの担当になったのは、14年
前のこと。この売り場に配属になっ
た当初は、まるで靴には素人だっ
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
るにもかかわらず、自分の足に
合った靴よりも、見た目にかっこい
いものをついつい選んでしまってい
たという。自らも靴選びに困ってい
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
わかった。吉田さんが新しい売り
場での自分の役割に気づくのに、
そう時間はかからなかった。配属
後、時を置かず、まずはシュー
フィッ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
5年後、バチエラー資格に挑戦する
ことになる。

「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」

当時、東武百貨店ではまだバチエラー資格を有するシューフィッターは一人もいなかった。もちろん「社内初のパチエラーに」という野心もあつたかもしれない。しかし、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。

「スポーツシューズ売場には、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



吉田さんは、バチエラー資格に続き、幼乳子供専門、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ます。



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ったんです」

バチエラー取得のためのカリキュラムは思っていたよりも奥深く、内容の濃いものだったという。しかし、無事合格を果たした後も吉田さんは、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たしを訪ねてくれました。お一人が足に深刻な問題を抱えていらしたのです。実はその方をお連れになったのは、義肢装具士の方でした。とても真面目な方で、ご自身のお休みの日に患者さんを伴っ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っていました。幸いにもわたしのフィッティングを信頼してくださったようで、それからは、その義肢



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
までのウオントに
応える努力**

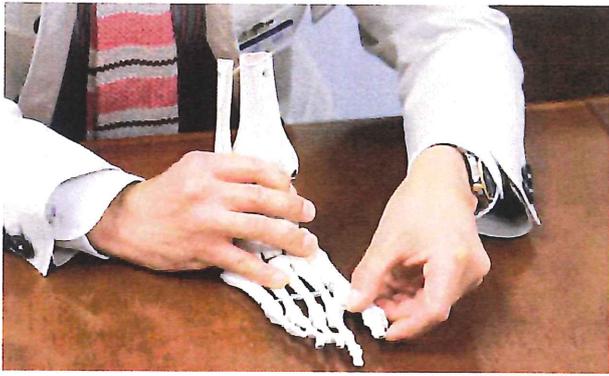
スポーツシューズ売場は、通常の靴売場とは異なる点がある。ここには、子どもから高齢者までより幅広い層のお客様が訪れるのだ。吉田さんは、高齢者と成長期の子

装具士の方と二人三脚で、お客様にふさわしい靴選びをさせていただけました」

吉田さんのものには、静岡や神奈川など遠方の病院からの紹介でやっ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ューフィッ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してくれる。



骨格や筋肉までをカバーする知識が吉田さんの武器。

どもの靴選びはとくに慎重に対応する。

「高齢者、とくに75歳以上のお客様の場合、フィッティングをして、その見た目だけではわからないことが多くあります。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に加え、幼児子ども専門のシューフィッターの資格も取得。お客様の

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ィッターである努力を怠らない。「成長期のお子様様の靴選びは、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、ワンスサイズ上の靴を選ぶ方もよくいらっしゃいます。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、自分の意見をはっきりと言えないお子様の言葉もうまく聞き出すことを心掛けています。『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すんです。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』と誤ってしまいうこともあります。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。

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。「サービス」「品揃え」「店づくり」を通じて「日本一親切な店」を目指す「親切一番店」が経営理念。

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つて、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。

「なによりも、僕自身がかつこよく快適な靴を探すのが大好きなんです。これからはずっと、またフィッティングしてほしい」と言われる接客を行います！」

そう言つて、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。



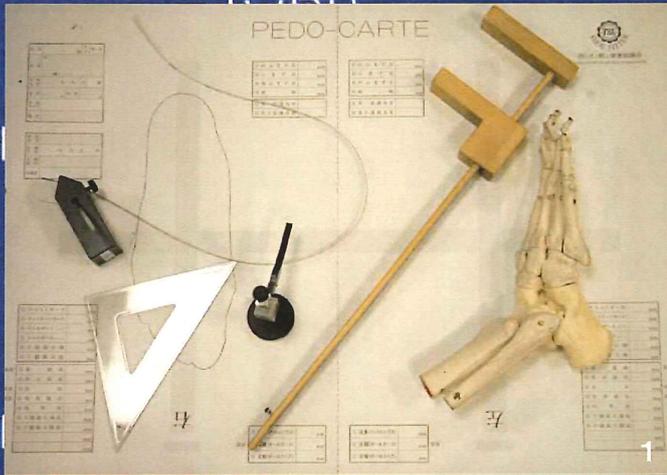
Profile

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) シューフィッター。シューフィッタークラブ東日本支部副部長。各種シュ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。



バチエラー 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う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ったペドカルテは、希望すれば吉田さんに作成してもらえます。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。

【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おう

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。

