



「韓国フェア」では人気ダンス系モデルグループ・超新星がコンサートで着用した衣装の展示とチャリティオークションを実施

お客さまとの新たな コミュニケーションツール になりました

株式会社 八木橋
営業本部 営業推進室
小久保 諭 さん



当店は明治30年の創業以来、地域密着型の百貨店として営業しています。夏の暑さで有名な熊谷ですが、テレビなどで最高気温が報道される際は、当店の入口に設置している大温度計が登場しています。

ツイッターを利用してお店の情報が発信できる「熊谷、今日のお店案内」は、平成23年3月に熊谷商工会議所から案内してもらいました。販売促進のツールとして、チラシは新聞折り込みで毎週配布していますが、何か新しいことができるのではないかと思います。始めてみました。

ツイッターする（つぶやく）ときは、形式を気にせずつぶやいています。イベントの案内では、「○○○フェアを開催しています」と紹介するだけでなく、そこで「△△△を食べてみました」といったように、体験したことを、お客さまと雑談しているようなイメージでつぶやいています。

老舗の百貨店ということ、当店に対し、「固い」「敷居が高い」といったイメージを持たれている方は多いかもしれません。

が、ツイッターを通じて気軽に遊びに行ける場所だと思っただけきつかけになっていると感じていますし、より多くの方に「お店に行ってみよう」と思ってもらえるのではないかと考えています。

お客さまからのリツイート・返信によって、どの程度、イベントなどに関心をお持ちいただいている方がいるのかも分かります。1月には「韓国フェア」を開催しましたが、毎日のようにリツイート・返信がありましたし、実際に多くの方に来場いただきました。質問をいただいた場合は、回答した内容がインターネット上に公開されるので、多くの方に情報を共有してもらえるのが電話やメールにない特徴だと思います。

商工会議所に紹介してもらったのがきっかけで始めたツイッターですが、ホームページに掲載したり、フロアごとにつぶやけるようにできればと考えています。今後も、さまざまなアドバイスや情報をもらえるとありがたいですね。

》ご相談は最寄りの商工会議所までお気軽にどうぞ！

担当者からひと言



熊谷商工会議所（埼玉県）
中小企業相談所 経営指導員
但田 真紀

「熊谷、今日のお店案内」は、東日本大震災の直後に会員事業所にヒアリングを行い、計画停電の実施に不安を感じている方が多かったことから、商店・飲食店などの支援を目的に企画し、3月18日から始めました。

現在は、販売促進のための手軽なツールとして利用いただいています。「限定商品が残り何点」といったリアルタイムの状況を案内したり、店主の人情が伝わる温かいコメントで、お客さまとの良好な関係を構築されているお店もあります。

八木橋さんは、熊谷を代表する老舗百貨店ですが、お客さまとのコミュニケーションを大切にされているお店だと実感しています。これからも熊谷のシンボルとして、まちの発展に寄与していただければと思います。