

14 CASE

都心で生活している限り、電車を利用しない日はないといっても過言ではありません。この毎日利用する駅の中には売店がありますが、皆さんはいつも利用していますか？駅の売店をもっと身近な存在に。

その答えを探すべく、このプロジェクトは始まりました。

柴山由佳(商学部 3年)
Yuka Shibayama

誕生、学生の 覆面調査員

このプロジェクトが立ち上がったのは、地下鉄内の駅売店を運営している株式会社メトロコマースが商学部OB・OGの学生時代の活動に注目し、学生の意見を取り入れて駅売店を改良したいと考えたのがきっかけでした。

この要望に対して学生たちは、『学生による覆面調査員(シークレット・ショッパー)』という発想で応えたのです。学生が覆面調査員となって駅売店を調査・評価することで、リアルな意見を引き出そうとする試みでした。



駅売店の新しい顔！
神戸屋の焼き立てパン

「不満足」ってなんだ？

調査を始めるにあたっては、まず必要だった評価項目について話し合い、大きく分けて「接客」「商品陳列の状況」「店舗施設の状況」の3項目を設定しました。

「何かかもが手探りで、学生の視点で作った調査設計は甘いと感じました。実際の企業の評価システムと比べると、やはり大きな差がありました。企業の方や教授、OB・OGのアドバイスののおかげで問題点がわかり、改善できました」(企画担当…大場さん)

そして何よりも大変だったのは、調査員全員が同じ評価基準を持つということです。例えば「言葉づかいに問題があるか?」という項目では、同じ言葉づかいに対して不満を感じるか感じないかは個人によって異なります。個人の価値観を揃えるため、あいまいな言葉やニュアンスを避け、何度もミーティング

領収書

ください

自分で足を運び、自分の目で見て、耳で聞いて体験する。マニュアル通りにいかないのが現場です。

このプロジェクトという現場とは、学生数人でチームを作り、実際に駅売店を調査したことです。時間帯別調査のため何度も訪れ、評価の公平さを保つために何人かの調査員が同じ駅売店を調べました。

「何かやっているな、と売店の人も感じたかもしれませんが、私たちが学生だったこともあり、不信感を少なくできたと思います。領収書ひとつもらうにしても『領収書くださいませんか』ではなく『領収書いただけますか』だったりして学生らしさを残し、印象に残るような言動に気がつけました」(企画担当…鈴木さん)



これが実際の報告書です

覆面調査を通じて 駅の売店を元気に！



学生アルバイトも活躍中です！



リニューアルオープンした高田馬場駅売店



同時に副都心線開通
記念グッズを製作、販売
(朝日新聞 2008年6月7日)

意見を反映した店を リニューアルオープン

4月初めから計画がスタートし、調査を経て最終報告書をプレゼンテーションしたのが10月です。調査から導いた問題点は、接客全般、商品の品切れ、ラベルの向き、売り場のPOPなどに関するものでした。

改善策として提案したのは「親しみやすいマイスター店員のいる売店を目指す」というものです。マイスター店員とは、ひと言でいえば職人。ただの店員ではなく、接客や作業のプロとして売店の顔となるような店員のことです。

これを実現するため、「あいさつキャンペーン」の展開、「接客マニュアルの改訂」「マイスター店員の表彰」「品揃えの見直しと強化」の4つの改善方法を考えました。また、駅構内の案内カウントーと駅売店の融合も提案しました。

売店に軽食があったらいいのでは、という学生のアイデアから高田馬場

プロジェクト 成功の鍵

駅売店はリニューアルオープンされ、神戸屋の焼き立てパンの販売がスタートし、今では売店の人気商品になっています。そして現在、学生がアルバイトとして売店をサポートしています。

親しみやすい売店が増えれば、毎朝の通勤通学が少し楽しくなるのではないのでしょうか。

このプロジェクトを通して担当の小川智由教授は、「学生自らが市場調査を行い、問題点を発見・分析し、さらに戦略提案までの全ての工程を行ったことで、学生には粘り強く考え、調べる力に成長した」と見えています。実際にこうしたスキルは、卒業論文の作成や就職活動など、その後の活動に活かされています。

「報告書を提出する締切直前、とにかく間に合わせなくてはならない、でも妥協はしたくない」と多くの葛藤の中で最後までやり遂げることができたのは、仲間やOB・OGの方々、教授、たくさんの人に支えられた結果です。チームワーク、人とのつながりの大切さに改めて気づきました」(企画担当…大場さん)

1人ではできないこと、思いつかないこと、仲間がいるからやり遂げられること…いっぱいあると思います。このプロジェクトの成功の鍵は、チームワークだったと思っています。

VOICE OF STUDENTS



経験は、未来の自分の大きな力になります。

大学時代は必死に遊んで必死に勉強してください。経験は一生の宝になるし、特にこのプロジェクトのような他の学生がしていない経験ができたことは自信になります。私の就職活動でもこの経験は大きな力になりました。30秒面接で話しかれないことは、実際に作った報告書を見てもらうことで伝えられ、集団面接で誰かと話がかぶることもありませんでした。成功や失敗、いろいろな経験を通して自分を大きく成長させましょう。

松本慎司(商学部4年)