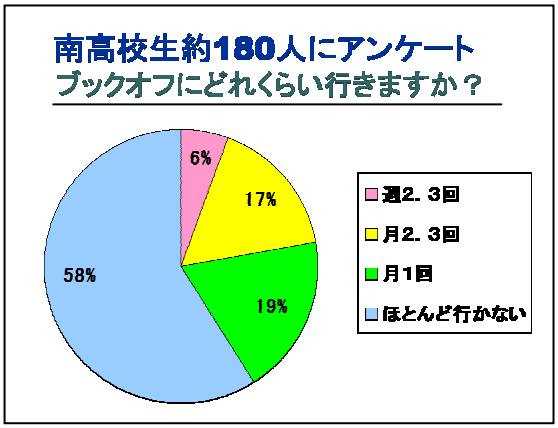
●「１億人が行きたくなるブックオフ」（プレゼンテーション賞受賞）

最初に、ブックオフについて簡単に説明します。ブックオフは、それまでの古本屋の形を打ち破り、新古書店と呼ばれる新しい古本屋を作り上げました。店内はコンビニエンスストアのような照明にし、店舗面積を広めに取り、立ち読みも可能となっています。また、古本屋の店先などに従来よく書かれている「本買います」という言葉は、店員が客より上の立場から言っているという点から、お願いする口調の「本お売りください」にしたことが成功の要因とも言われています。ブックオフは店舗数も多く、案外近くにあったりします。しかし、そんなブックオフも利用の回数を重ねていくうちに、問題点が目につくようになりました。そんな問題点を中心に調べて、より良いブックオフになればいいと思ったのがきっかけです。

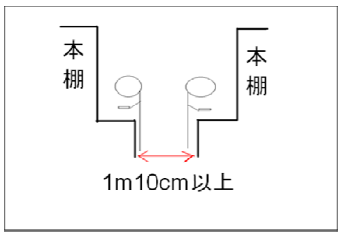
高知市内には六つのブックオフがあります。まず各店舗を回って問題点を探すことにしました。一つは、通路が狭いことが挙げられます。立ち読みをする人などが通行の妨げになったり、通路をふさいでしまうのです。また、アダルトコーナーが隔離されていないことが挙げられます。やはり未成年者のためを考えると、教育上のこともあり、隔離すべきだと思います。その他にもレイアウトが少し分かりにくいなどの問題点も挙げられました。

次に良いところは、ある店舗では接客が徹底されています。入店すると必ず「いらっしゃいませ、こんにちは」と多くの店員さんが言ってくれます。駐車場の数も多いので、駐車する場所に困ったりすることはあまりないと思われます。いろいろと気を遣われているのか、あまり問題点がなくて良かった店舗もあります。インタビューにも丁寧に対応してくれました。「お客様によりよく利用してもらうためにしていることは何ですか」、「うーん、お客様に本を売っていただけるようにしていますね。あと整理整頓にも気を遣っていますよ」。「普段から気を遣っていることは何ですか」、「いつも笑顔でいることですね。心から挨拶がモットーです」。「最後に、お客様にこれはされては困るということはありますか」、「うーん、座り読みをされると困りますね。他のお客様の迷惑になってしまうので」と、店側も何かと大変そうでした。



続いて、南高校生約 180 人にアンケートをしてみました。まず「利用頻度」については、ほとんど行かないが多かったですが、（右図を見ると）この人は月に１回、この人は週に２、３回行くと想像してみると、かなり利用されていることが分かりました。次に、「よく購入するものは何ですか」と聞いたところ、ずば抜けて単行本が多かったです。このデータをブックオフの方々に参考にしてもらえればと思います。続いて、「ブックオフで立ち読みをしたことがありますか」という質問をしてみると、70%の人が「ある」と答えました。更に、立ち読みをしたことがあると答えてくれた人に、「その本を購入したことはありますか」と聞いてみたところ、42%の人が「ある」と答えました。立ち読みが可能となっているのは、なかなかいいことだと分かりました。

これまでのデータを基に、理想のブックオフ像を作ってみました。まず接客が徹底されていること。実験して、通路の幅が１m10cm 以上あると通行が遮られたりせずに普通に通れる



ことが分かりました。次にアダルトコーナーが隔離されていること。また本棚はこの型（右図）を利用していること。この型の利点は、立ち読みの際スペースを無駄に取らせない、商品を探すときしゃがまなくてもいいことです。またレイアウトが分かりやすいこと。最後に、扱う商品が多いことなどが挙げられます。

今回の調査で分かったことを基に、提案したいと思います。まずレイアウトが更に分かりやすくなるように、店内のどこにどんな商品が置いてあるか分かる地図のようなものを看板として入口近くに設置するのはどうか。また問題点として挙げられたアダルトコーナーは、隔離または奥の方へ移動することはできないだろうか。最後に、古くなった本などを高知県と連携して貧しい国に提供できないだろうか。高知県がブックオフに必要な資金を提供し、ブックオフは本を貧しい国に提供する。これだと県の売り込みにもなりますし、ブックオフの宣伝にもつながります。今まで調べてきたことを見直してみると、やはりすぐ改善できる問題点は少ないようです。それだけブックオフは今に至るまで努力してきたんだなと思いました。今後の課題としては、ブックオフの良いところを更に伸ばし、新しい発想を見つけ出すことだと思います。