コロナ禍の店頭状況を克明に
美容部員ゼロ、スタッフの結束力に涙

本紙「休業中の従業員対策は？」という質問には「有休休暇の消化と、国の休業補償＋会社としての休業補償。原則、固定給は100％補償する予定」。

「売上ダウン、休業中の資金繰りについてのお考え。『持続化給付金』の申請手続きをされる予定は？」という質問には「いまのところ、半減まではしていないので申請しませんが、もしそうなった場合はもちろん申請します」ときっぱり。

また、1回目のアンケートで、野村社長はコロナの問題について、「誰のせいでもないので、今は『忍』の一字だと思っております」と回答。そして、「アンケートを返信します。今は耐えるだけですね。我慢比べだと思っています。これが終息した後、専門店の優勝劣敗がはっきりするのではと思っております」と書き添えてくれた。

さらに、編集部からお礼のメールを送ると、そこに「今は積極的に動くのではなく、身体を小さくしておくべきかと…ここが我慢のしどころです。顔晴ります（原文ママ）」とも。いまは文字通り、動いてはいけないとき。でも、顔は晴れ晴れと。そんなメッセージだと本紙では解釈している。

京都府福知山市に「ヒトミ衣料駅前店」「同・問屋町店」の2店舗を展開するヒトミ衣料㈱（人見　豊社長）。

社長の姉で、駅前店の店長を務める村上康子さんがアンケートに丁寧に回答、写真まで添えて、現状や自身の思いを綴ってくれた。

①現状について

「2月と3月はおかげさまであまり影響を受けず、客数・売上ともに取扱い4メーカー中3メーカーが前年をクリアできました（特にアルビオンは高めに設定していた年間目標も達成できました）。ただ、4月に入ると明らかに空気が変わり、お客様に緊張感が漂うように。7都府県の大阪と兵庫に緊急事態宣言が発出されてからは、カネボウと資生堂のBCさん派遣がストップし店頭が一気に寂しくなりました。

4／15現在、売上・客数ともにかなり減っている実感がありますが、その反面、お久しぶりの会員様が戻って来られたり、百貨店が閉まっているから、と京阪神からのお客様が見えたりして、BCさんがいないこともあり、スタッフはけっこう忙しくしております。

具体的には

・カネボウ 売上50％減、客数25％減

・コーセー 売上15％減、客数20％減

・資生堂 売上10％減、客数28％減

・アルビオン 売上5％減、客数8％減、となっております。

②対応について

「刻々と状況が変化する中、スタッフみんなで意見を出しあって日々対応を考えているところです。

・外出を控えていらっしゃるお客様には宅配、ドライブスルーのご利用をお勧めしております。

今はLINEやブログで随時情報を発信できるのも心強いです。特にLINEのチャット機能にはずいぶん助けられていますが、年配のお客様が多い当店では直接のお電話やDMに同封する手書きメッセージもやっぱり効果大です。

また、宅配便をお届けする際はささやかですが『開ける楽しみ』を大事にしています。サンプルをマスキングテープでかわいく貼りつけたり、メッセージカードにこだわったり。

タッチ活動の代わりにカネボウ化粧品から提案されているのが、アドバイスシートの作成です。お客様がおうちでできるスキンケアメソッドを具体的に記入して持ち帰っていただくというものです」

③商品について

おうちで手軽にできるスキンケアとして美容液マスクをお勧めしています。

特にカネボウフリープラスのダブルシートモイスチュアマスクは5枚入り1800円とお手頃価格ですすめしやすく、すでに30個以上動いています。

また、マスクで隠せない目元のための新色のアイシャドウ、肌色補正効果のある日やけどめなども納得してご購入いただいています。

多数のスタッフが実際に愛飲していることもあり免疫力アップにつながるといわれる健康食品（資生堂、コーセー）も好調です。

④今後の見通し

今後の見通しに関してですが、収束には年単位の時間が必要だと考えております。経営者としては先行きに不安しかありませんが実は今現在もお客様が途切れることなくご来店くださっています（午後の3時です）。しかもとっても平和な雰囲気に満ちています。生ぬるいことこの上なしですが、あまり先のことを考えず、こうやってお客様が来てくださるかぎり、がんばって営業を続けたいと思います。

メーカーの対応に関してははっきり言って温度差アリ！です。

その都度ご自分たちで考えて、文字通り専門店に寄り添ってくれている！とあたたかい応援メッセージを感じるメーカーもあれば「上意下達」を盾に、会社の方針だから××できない、従うしかない、と言われて寂しく思うこともあり（お一人おひとりには寄り添うあたたかいお気持ちがあるとわかってはおりますが）。

今後改善すべき点は長年にわたりBCさんに頼りっきりだったことです。特に某社☆大大反省です！

※　※　※　※

最後にBCさんや営業さんたちがリスクを避けて自宅待機を続ける中、当店スタッフたちは日々カラダを張ってイキイキと仕事をしてくれています。もしも彼女たちに何かあったらお詫びのしようもなく、ただただ無事を祈るばかりです。また、こんな時期に「どうせ買うならヒトミで…」とわざわざ足を運んでくださるお客様には感謝してもしきれません。

お客様、スタッフのみんな、本当に感謝しています。

※　※　※　※　※

これは、アンケートの回答という域を越え、コロナ問題に振り回されつつも、化粧品販売の最前線で活躍する専門店の様子が活写された「手記」だ。

（6ページへつづく）