

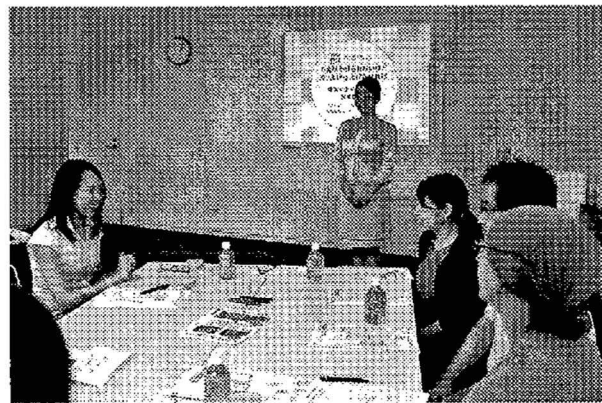
YKKAP（本社・東京都千代田区、社長・堀秀充氏）は、パートナーシップを結ぶ建材流通店「MADOショップ」の競争力を強化している。新築工が成熟化する中、改築需要の取り込みが建材業界では課題。同社の商材を用いる流通店が一般消費者向けのリフォーム市場で成長するため、接客や提案力の底上げを図っている。5日には新宿シヨールームで接客技術に関する研修会を開催。MADOショップの経営者やスタッフら約20人が熱心に耳を傾けた。写真。

講師はビジネスマナー研究所の藤村純子代表取締役

客マナーのエキスパート。が務めた。藤村氏はキャビ
ンアテンダント出身で、接
模擬プレゼンテーションす
る一幕も。

建材流通店の競争力強化

接客技術で研修会



一般消費者への YKKAPでは10年から
アプローチのた MADOショップ制度をス
め、笑顔の作り タート。これまでに1千店
方からレクチャ 舗を超え、地域に根差して
ーした。 窓やドアなどのリフォーム
加えて同氏は に対応している。現在は1
顧客の思いを汲 店ごとの質の向上に注力。
み取り、先読み 研修会に参加したMADO
する対応が安心 ショップ世田谷大蔵店の松
や信頼につなが 崎辰也さんは「笑顔に気を
ると強調。「同 付けただけで顧客の反応が
じものを売る場 変わる。技術などハード面
だけでなく、それを伝える
ソフト面の大切さを感じ
た」と話す。

研修会は仙台や名古屋な
ど全国で実施する予定。成
長するリフォーム需要の捕
捉に向け今後も地域に密着
した販売力を高めていく。