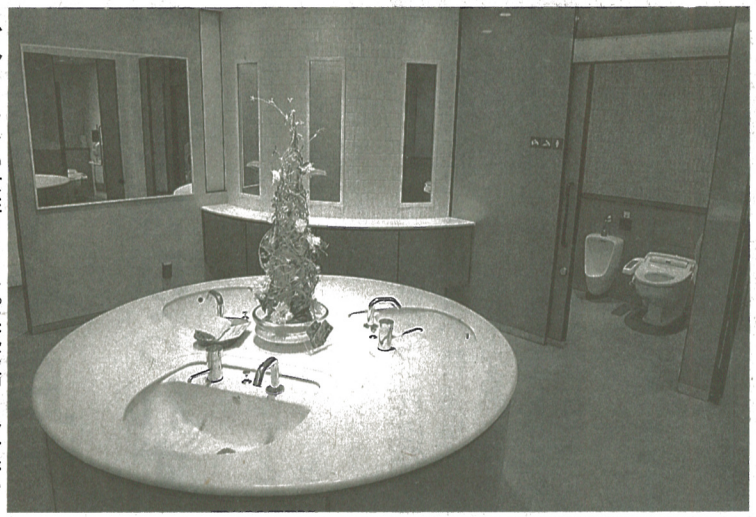
カラフルタウン、女性客ニーズを反映

トイレ改修 満足空間に

活性化委発足 快適、機能性を追求

トイレは商業施設のおもてなしが直接伝わる最大のCS（顧客満足）空間―。岐阜市柳津町の大型ショッピングセンター・カラフルタウン岐阜は、今年7月のリニューアルでもトイレを改装し、女性客の集客を図った。もてなしのトイレは現在3カ所。女性社員らと清掃スタッフでつくる「トイレ活性化委員会」が、女性の目線で、どこにもないトイレを作り上げている。（久松孝志）



グルメタウンの女性用トイレ。生花が飾られ手洗いとパウダーコーナーが独立し、雰囲気も使い勝手もよい＝岐阜市柳津町丸野、カラフルタウン岐阜

北村めぐみさん

2000年に開業した同施設。約10年が経過してトイレも老朽化していた。来店客からも厳しい声が寄せられ、「お客さまの満足からは程遠い存在だった」という。

そのため、11年の大規模リニューアルの際には、来店者の7割を占める女性のニーズを徹底的にくみ取ることに注力。来店動機に「トイレがきれいで、安心」が多く挙げられたことから、インフォメーションリーダーでCS委員長の北村めぐみさんを中心に活性化委員会を発足、意見交換を重ねた。

客からの「パウダーコーナーが独立していない」「個室が少ない」「ベビーカーと一緒に入れない」との声、清掃スタッフの「個室が狭く奥まで清掃しづらい」「手洗い場に水しぶきが飛び、常に汚れている」などとの指摘を基に、北村さんは全国の施設のトイレを回り、専門家のアドバイスも受けながら改善点を研究。カラフルタウンにしかない空間にするため、改装コンセプトを「すべての女性が心地よく過ごせる空間」「楽しいファミリートイレ空間」と明確化した。

そして完成したトイレ空間。グルメタウンのトイレの手洗いには週替わりで生花を飾り、パウダーコーナーを独立させて快適性と効率性を高めることで、グルメの余韻を楽しんでもらおうとした。個室を広くして、母と子どもが心地よく過ごせるようにも。ファミリートイレは「みんなのトイレ」とし、排せつ自立期の子どもと共に楽しめる車型トイレや授乳室を作り、明るく優しい雰囲気に仕上げ、利用者が途切れることがなくなった。

今年7月のリニューアルのテーマは「癒やし」。医療ゾーン脇のトイレを、グリーンと白を基調とした清潔感と落ち着き、機能性を持たせたトイレに生まれ変わらせた。

周辺には大型商業施設が多く、集客競争はますます激化している中で、トイレ改装によるCS推進。仁科正夫プレジデントは「トイレ改修で客足も、滞在時間も伸びている」と評価する。北村さんは「頭の中はずっとトイレのことでいっぱいだった」といい、「今後もお客さまに感動していただけるトイレにしたい」と話している。

クローズアップぎふ

スマイル歌謡祭 900組1800人を招待

大垣共立銀

大垣共立銀行は、ダ・カーポや石川ひとみ、大月みやこらが出演する「第5回OKBank スマイル歌謡祭」に、抽選で900組1800人を招待するキャンペーンを行っている。

歌謡祭は来年1月16日午後4時から、名古屋市の日本特殊陶業市民会館で開く。

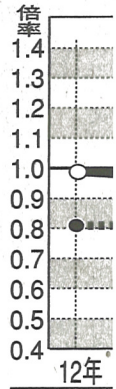
応募できるのは、同行に年金受け取り口座を持つ「スマイル倶楽部」の会員で、今年10月31日時点で口座残高が5万円以上の客。新規会員も対象となる。

会員に郵送される専用応募はがきか、インターネットで申し込む。応募は9月2日から10月31日まで、抽選は11月21日。問い合わせはサービスセンタ

数（同）は3万558 5人で同1・9%減と いずれも同程度減少し

4

カ月ぶりに40%を超えて41・5%。前月に比べ2・3ポイント改善した。



	7月
県内	0.99
全国	0.81

「アベノミクス効果で景気が回復基調にあり、企業の採用意欲に

岩手県以外の伸び率が30%を超え、他地域に比べ好調さが際立っ

たことが求人数の増加に結び付いたのではないか」としている。