2020年（令和2年）
5月10日
No.487
毎月2回10日/25日発行

リサイクル通信
The Reuse Business Journal

発行所：㈱リフォーム産業新聞社
亀岡大郎取材班グループ
本社：〒104-0061
東京都中央区銀座8-11-1
TEL:03(6252)3451 FAX:03(6252)3461
発行人：加覧光次郎
暮らしをよくする、専門メディア

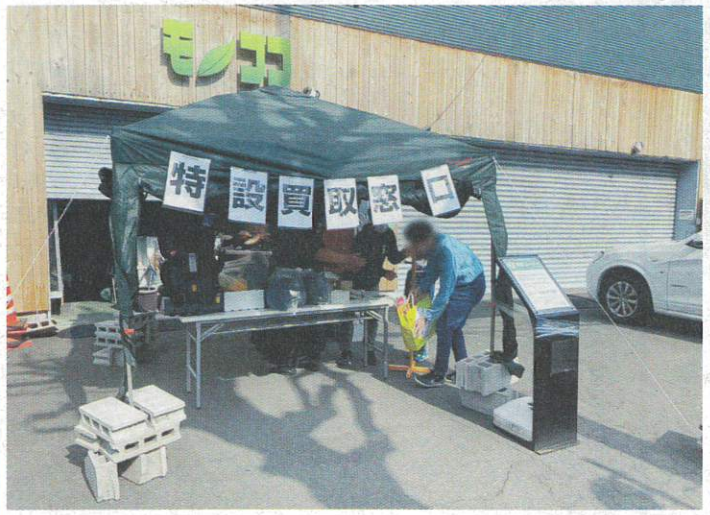
コロナ下で変わる接客

個室避け、対面時間最小限に

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、買取時の接客方法が変わってきている。3密を避けるために個室での対応をやめ、対面での会話も極力短くする店舗もある。これまでのホスピタリティが、コロナ下では裏目に出る恐れもある。査定スタッフは、自身の対応が常識か非常識なのか自問自答しながらの接客を迫られている。

「マスクもスリッパも当然持参してくれますよね？」—東京某所のリユース店に出張買取依頼の電話が入った。「引越しするから、要らなくなった家電を見にきてほしい」。すると続けざまに冒頭のような戒めの言葉を投げかけられ面食らった。査定員は依頼主自宅の玄関前に着き、インターホンを押そうとした際、「マスク姿の自分の顔を見せても良いのだろうか」と迷いがよぎった。

コロナ下ではこれまでの常識が崩れた。「マスクをして接客する方が安心感を与え、成約に繋がりやすい」との声もあり、その逆は白い目で見られる恐れもある。



▲「モノココ」では入店せずに不要品を売却できる「ドライブスルー買取」を実施

接客の変化は店頭買取でも起きている。札幌でリユース店「モノココ」を運営するルーツ・オブ・ジャパンでは店先にテントを設置し、入店せずに不要品を売却できる「ドライブスルー買取」を実施。また、広島で「リサイクルショップリバース」を運営する勝原商事でも、買取品を査定するまで駐車場で待機をしてもらう「パーキング査定」を行う。

名古屋の大進洋行では、お客を接客カウンターに通すのをやめ、広い待合室で査定が終わるまで待ってもらう対応に変えた。売りの1つだったドリンクサービスの提供も控えている。

これまでは、お客の目の前で査定する透明性のある接客が好まれる傾向にあった。だが、コロナ下では対面時間を短くした接客が受け入れられている。

〈お知らせ〉
新型コロナの影響により開催中止が相次いでおり、「古物市場情報」の掲載をお休みしました。

質の非対面取引パブコメ募集

全質連は断固反対、白紙撤回を要望

警察庁が実施した質の非対面取引に関するパブリックコメント（以下：パブコメ）募集に対して、反対意見が相次いでいる。募集の主な内容は、質取引において非対面での身分確認を認める特例措置についてだ。質屋営業法第十六条の物品を質に取る場合の確認方法において、質置主から住所、氏名、職業及び年齢の申出を受けるとともに、質置主の写真付き身分証明書が明瞭に表示された写しの送付を受け、それに記載された者の住所宛に本人確認郵便物等を送付し到着を確かめた場合、本人の預貯金口座に振り込み等で貸し付けを行うことができるようにすると言うもの。

この件についてSNS等では反対意見が相次いでおり、パブコメへの協力要請を促す呼びかけが行われていた。募集期限は4月23日までだったため、既に応募は締め切られているが、今後の動向に注目が集まっている。

全国質屋組合連合会の菊池章二会長は「この特例について、全質連としては断固反対。白紙撤回して頂くよう強く警察庁へ要望しています」と強く憤る。

本紙で取材した中、反対意見はさまざま挙げられているが、主な理由として挙げられているのが、盗難等の犯

罪を助
だ。対面
本人確認
まれた商
問等を通
いかを確
これを行
での取引
めだ。全
まで防犯
に行って
「なぜ逆
法改正を
疑問や
かれた。
「パブコ
ていない
既に非対
いる。質
なので
店」と容
る。本紙
について
していく

「たんす屋」東京山喜が倒産

コロナで催事中止、負債13億円

リユー
「たんす
営してい
（東京都
20日、東
再生法の
倒産した
バンクに
立て時点
円。
同社は
設立し、
を中心と
ショップ

今号の注目記事

7 無料出品枠を拡大しセラーを支援

イーベイ・ジャパン
岡田 雅之社長

海外向けの販売は新型コロナでどんな変化が起きているか。イーベイ・ジャパン岡田社長にインタビューした。

8 休業対象外でも厳しさ増す質屋運営

質店への融資依頼は増えるも、金額に上限を設けるなど対応が迫られている。

9 ブランドオークション最前線

新型コロナの影響でネットオークションが注目を集めている。手競りからネットに切り替えたバリュエンスジャパンとものばんくに開催の手応えを聞いた。

11 交換市閉鎖で、古書業界に危機感

営業か休業か。揺れる古書店店主の判断に迫った。