

「人の感動に、貪欲。」をコンセプトに、さまざまな企業のイベントプロデュースを行う Backbone 社のプロジェクトの裏側をお伝えする「BAKCBONEDetails」。第5回目となる今回は、ジュエリーの製造・販売をおこなう R 社の加藤さんをお迎えし、2023年9月に実施された同社の恵比寿本店のリニューアルオープン20周年を祝うイベントについて振り返っていただきました。



L 寺澤 直樹 店舗統括マネージャー  
R 加藤 貴史 恵比寿本店 マネージャー

## ブランドの歩みを振り返り、お客様への感謝を伝える

あらためて、今回の20周年イベントの企画がはじまったきっかけをお聞かせいただけますか？

**加藤** 恵比寿本店がリニューアルオープンして20周年を迎えるので、なにか記念となるようなイベントができないだろうかかと、今年のはじめに社内でお話を持ち上がったのが最初のきっかけでした。20周年となると、子どもが成人するぐらいの年月が経ったことになるので、お客様はもちろん、お取引先の顧客様や弊社のセレクトショップで取り扱っているブランドの方々をお招きし、弊社にとって大きな区切りとなるイベントを実施したいと考えたんです。

イベント準備を進める中で、もっとも重視されていたことは何でしたか？

**加藤** 普段からお付き合いのある方々に楽しんでいただくことが、なにより重視したいことでした。同時に、僕自身恵比寿本店の店長として日々お客様と接しているので、お客様に感謝の気持ちをお伝えする機会にできればと思っています。以前からご利用いただいているお客様はもちろんのこと、ここ1年間でリピートしていただけるお客様の数も増えたので、そういった方々にぜひご参加いただけるイベントにしたいなと。

## ブランドイメージを表す、アットホーム感のあるイベントを目指して

今回 Backbone 社では、イベント開催までの過程を伴走させていただきました。準備期間を振り返ってみていかがでしたか？

**加藤** 弊社にとって会場を借りて実施するイベントははじめてだったので、なにか手を付けなければいいのか、右も左も分からないような状態だったので、Backbone 社さんになにを考慮すべきなのかをリスト化していただきたいことで、最初の一步を踏み出すことができました。過去のイベント実績から、企画やコンテンツの参考資料を見せていただけたのも助かり



ましたね。その中から、自分たちの会社の規模に落とし込んだ時にどういったことができるのか考えることができました。

準備を進める中で、イベントで実施するコンテンツや演出などを提案させていただきました。こちらからの提案で印象的だったものはありましたか？

**加藤** 今回イベント内で実施した、20周年記念商品のプレゼンテーションは、Backbone 社さんからの提案があって実施を決めたものでした。弊社はアットホーム感のある会社なので、あまり格好付けたイベントになってしまうとブランドイメージからずれてしまうため、当初はプレゼンテーションのようなかしまったことをするつもりはなかったんです。ですが、ご提案いただき実施してみたところ、記念商品の説明をはじめ、あらためてブランドコンセプトをみなさんにお伝えできる場にできたので、やってよかったです。

他にも、イベント当日で印象に残っていることがあれば教えてください。

**加藤** イベントのオープニングとしてなにか導入となるものがあつた方がいいと Backbone 社さんからご提案いただき、最終的に常務のお知り合いの和太鼓奏者の方に演奏いただくことになりましたが、非日常的なイベントの演出としてよかったです。自分もとてもワクワクしました。



岩村寛人さんのライブペインティングも印象的で、なかなか見られないものを見せていただいたと思っております。当日描いていただいた作品は、今後20周年記念グッズとして展開できれば考えています。

ビンゴ大会もすごい盛り上がりでしたね。弊社のジュエリーを景品としてご用意したので、当選された方に喜んでいただけただけなのが僕としては嬉しかったです。

### スタッフの士気を高め、次の30周年へ

イベント会場の提案もさせていただきました。当日の会場の使い勝手はいかがでしたか？

加藤 とても使いやすく、お客様からの反応もよかったです。自分たちではちょっといい場所がなかなか見つからなかったのですが、Backbone社さんにご提案いただいた空間の雰囲気が良くて、ほぼ即決でした。

当日工房のスタッフによるワークショップを実施しましたが、場所が決まったことで、どんなイベント空間になるのかのイメージが湧いたからこそ生まれたアイデアだったと思います。これまで店舗で工房のスタッフがアクセサリのお磨きや刻印のサービスを実施することはありましたが、今回のよう

な機会を実施するのは初めての試みでした。ジュエリーが店頭に並ぶまでの過程の一部が見られたのが新鮮だったとのことで、お客様からとてもいい反響をいただきました。

僕らも普段、自社工房のスタッフと会う機会はなかなかないですし、当日は関西や九州支店の店長とも久しぶりに顔を見て話すことができて、それもよかったと思います。弊社は30名ほどの規模の会社なので、普段から電話などでスタッフ同士頻繁に話していますが、コロナ禍になってからはZOOM会議に切り替わり、直接会って話す機会が減ってしまっていました。イベント全体を通して、他の店舗や事務所のスタッフなどを巻き込みながら、みんなでつくっている感覚があったので、社内の士気を高めるきっかけにもなったと思います。

当日加藤さんが生き生きと接客されているのが印象的で、お客様との関係性を大事にされているのが伝わって来ました。

加藤 当日まではうまくいくかどうか不安な気持ちがありましたがお客さんと話す中で、だんだん緊張がほぐされていく感じがありましたね。平日頃からお客様の記憶に残る接客を心がけていますし、ジュエリーを通してお客様に豊かな気持ちになってもらうことをなにより大事にしています。そういった積み重ねがあったからこそ、これまで20

年間続いてこれたんだと感じます。最後に、あらためて今回のイベントを終えた感想をお聞かせください。

加藤 来ていただいたお客様からは「すごく楽しかったよ」と声をいただいたり、当日来られなかったお客様からお電話をいただいたりしました。イベントを終えた次の日に出勤した際には、スタッフから「おつかれさま、よかったね」と声をかけてもらい、いま思い返してもいいイベントだったなと思います。あらためて、いろんな方に支えられているんだなと感じることができました。これからも接客を通してこの気持ちをお客様に伝えていきたいですし、それを全スタッフで続けていくことが、この先の30周年に向けた目標だと思っています。

