

# ～その企画、お客さまに伝わっていますか?～ 心に響く伝え方で 「環境にやさしい暮らし」を 提案しよう!

各店でさまざまなサステナブル企画を実施していますが、「お客さまに伝わっていないのでは?」という声をよく聞きます。今回は環境省が推進する『SDGsを実践するための暮らしのヒント』から、伝え方の工夫を学びましょう。

## 『SDGsを実践するための暮らしのヒント』って?

私たちの暮らしを支えている自然の恵みを将来にわたって享受し、安全で豊かな国づくりを行うために環境省が立ち上げた「つなげよう、支えよう森里川海プロジェクト」。そのプロジェクトの一環として、自分のライフスタイルにあった環境にやさしい提案を、わかりやすく31種類に言語化したものが『SDGsを実践するための暮らしのヒント』です。

### 例えば「おでかけのおとも」では…



外出の際、必要になるものをその都度ちょこちょこ買ってしまいます。雨が降るたびにビニール傘を買ったり、喉が乾くたびにペットボトルの飲み物を買ったり…。それを続けていると結果的に財布への負担になってしまいます。なんとなく買ってしまったものには思い入れもあまりないので、繰り返し使うこともなくなってしまいます。

例えばマイボトル、ハンカチ、エコバッグを普段からカバンの中に入れておきます。天気予報を見て、必要そうなら、折りたたみ傘を持ち歩くようにします。旅行の時には、普段使っているアメニティーを持っていくのも良いでしょう。

そこで、「日々を一緒に過ごす」という感覚でお気に入りのアイテムを持ち歩きます。

そうして、お気に入りのもので身の回りを囲むと日々の生活が楽しく豊かになります。繰り返し使えるものと日々生活することで捨ててしまうゴミも少なくなります。



イラストレーション / 荒牧 悠 パターン・ランゲージ / 鎌田 安里紗

## 「暮らしのヒントから考える、ライフスタイルシフトを促す売場づくり」のワークショップを開催!

22年10月、各店舗・事業所のさまざまな部署から、20～50代の幅広い年代層の24名のメンバーがオンラインワークショップに参加。環境負荷低減のライフスタイルを提案する売場づくりのアイデアについて熱いディスカッションが繰り広げられました。

### STEP 1 事前アンケートで現状を把握

「環境負荷低減に向けて、お客さまにどのような提案をしていますか?」の問いに対しては、マイバッグ推奨、オーガニック商品、フードロス削減、不用品回収、環境にやさしい包装など多くの単語が出てきましたが、それぞれが「どのようなライフスタイルにつながる提案」になっているのかまでは深掘りされていませんでした。

### STEP 2 「SDGsを実践するための暮らしのヒント」を学ぶ

環境省森里川海アンバサダーで、「暮らしのヒント」の開発に携わった、エシカルファッションプランナー 鎌田 安里紗さんの講義。お客さまのライフスタイルシフトを促すためには、従業員一人ひとりの意識変革や行動変容が重要であることを学びました。

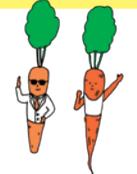
### STEP 3 事後アンケートで今後の提案について発表

ワークショップを終えて、今後お客さまにどのような提案をしたいのかを質問したところ、ものづくりの背景を伝えたり、環境負荷にありがちなネガティブな単語をポジティブなものに変えるなど、今までにないコミュニケーションが必要であることがわかりました。



#### なおす楽しみ

傘は処分がしにくかったり防水機能の劣化などで2～3年しか持たないものもあるので、防水処理の仕方をレクチャーするサービスを行うことで、長くお使いいただける傘を売りたいと思いました。(婦人雑貨/20代男性)



#### フードレスキュー

値引きシールの代わりに「連れて帰って!」「助けて!」のようなレスキューシールを貼り、そのシールを集めて何かと交換できるようにすると、お客さまのモチベーションにもつながると思いました。(商事事業本部/30代女性)



#### ものものがたり

贈り物についてのご相談を受けることが多いのですが、ただ商品をおすすめするだけではなく、背景にあるものがたりやエピソードも一緒にお伝えすることで、より喜びを感じていただけるのではないかと思います。(コンシェルジュ/50代女性)

### MESSAGE

「環境にやさしい生活をしよう」というスローガンには共感できても、実際に何をしたらよいかわからないという意見もあります。そこで、環境省職員とアンバサダーから環境負荷の少ない暮らしの実践知を集めてまとめた「SDGsを実践するための暮らしのヒント」を用いて、売場からお客さまへ、環境負荷低減のライフスタイルを提案するために、どのような企画を実施することができるのか皆さんと一緒に考えました。今すぐ実施したくなるさまざまなアイデアが創出されましたが、「暮らしのヒント」がお客さまとともにアクションを起こしていくきっかけになれば嬉しいです。



環境省森里川海アンバサダー  
一般社団法人unisteps共同代表  
鎌田 安里紗さん



詳しくは「つなげよう、支えよう森里川海プロジェクト」のホームページをご覧ください  
そごう・西武は「つなげよう、支えよう森里川海プロジェクト」に賛同しています