



緊急時に試される  
地域店の存在

## 大水害に襲われ住民困窮 地域店が災害復旧で活躍

2011年9月、和歌山県東牟婁郡に位置する「西田電気店」を大規模な水害が襲った。1,000万円近くあった店の在庫はすべて損失。しかし、真っ先に地域の復旧作業やお客の巡回に奔走。大ピンチの中でも見えたチャンスをつかみ、太陽光発電を販売して経営を見事に立て直した。新たに「羅針盤」も導入し、地域での存在感は増している。



西田電気店  
西田 聡 社長

所在地	和歌山県東牟婁郡
年商	5,000万円
粗利率	約30%
店舗	8坪
顧客数	1,300世帯(稼働400世帯)
従業員	2人
系列	東芝



### 被災地のライフラインに 欠かせない地域店の存在

西田電気店は、和歌山県の東牟婁郡古座川町に立地する東芝系列の地域店だ。西田聡社長と奥さまの曜子さんの2人で店を切り盛りしている。良客にも恵まれ、堅実な経営を続けていた。

しかし、そんな店に大きな災害が襲い掛かった。2011年9月4日、紀伊半島を襲った前日の台風12号による豪雨の影響で、和歌山県南部に大規模な水害が発生したのだ。

同店が立地する古座川町では、近くの古座川が氾濫。同町の約1600世帯のうち、約4割の家屋が浸水の被害を受けた。

多くの住民が体育館や公民館に避難する事態となり、川の氾濫がひと段落しても生活が困難な状態に陥る住民が多数出た。

同店も甚大な被害を受けた。店は胸や腰近くの高さまで浸水し、1,000万円近くあった店の在庫はすべて売り物にならなくなってしまったのだ。

しかし「途方に暮れていてもしょうがない。電器店としてできることをやろう」。そう考えた西田社長は、住民が泥水を浴びた自宅の家具や畳などを外に運び出している中、地域の電気の復旧作業に取り組んだ。

また、復旧作業の合間を縫って自店客を巡回。中には家中の家電が使えなくなり、生活自体が行えない世帯もあり、西田社長は店の機材で使



▲川の氾濫により家屋や車が水没



▲水害時の店内の様子

えるものがあれば積極的に貸し出した。

特に気になったのが、10年前から同店で取り組んできたオール電化の導入客だ。累計で100世帯に上る。電気が使えない状況下で「不便な思いをしているに違いない」と思いながら懸命に回った。

お客の中には、エコキュートのタンクが半分水に浸かっていたり、倒壊した家屋もあり、その場でできる限りの修復作業にあたったが、どうしても風呂に入れない家庭もあった。

古座川町には温泉施設があり、そこに案内しようにも、ボイラーが故障して入浴できない状況だった。そこで西田社長はボイラーを取り替えて温泉を復旧。エコキュートが使用できないお客を温泉に誘導した。もちろん、町で被災した人々にも役立った。

そんな状況下で「ありがたい」と思う出来事もあった。店の在庫1,000万円分の被害に対して、和歌山県や市町村からの災害義援金や系列メーカーからも援助を受けることができたのだ。すべてとはいかないまでも、何とか在庫も水害以

### お急ぎください!!

## 太陽光発電システム

今の制度を利用するには  
平成25年2月中の申請が必要です。

設置するから 今がチャンス!!	政府 補助金制度 ※1	固定価格 買取制度 ※2
3万円~ 3万5千円	※1 1kWあたり 3万5千円	※2 42円で 10年間
国から補助金貰えます		電力会社に売れます

販売太陽光発電の発電量の多さを実感しています。設置前には月平均23,700円だった電気代が、太陽光発電を稼働してからは月平均18,700円位に下がりました。さらに、余った電気は電力会社が買取ってくれるので、月平均で約8,800円も振り込まれます。使っていない家電製品のコンセントを抜いたりするなど、節電への意識も高まりました。もっと早く設置すれば良かったと、家族で話しています。\*さいたま市にお住まいのT様個人のご感想です\*

**お見積無料!**

お気軽にお声かけ下さい  
家電・オール電化・電気工事  
タカラスタンダード取扱  
**西田電気店**  
0735-72-XXXX

▲太陽光の訴求チラシ。水害後、太陽光に注力した

前まで整えることができた。店を開いて経営できたのは大きな幸運だった。

そのようにして、しばらくは被災した生活家電の販売や災害復旧の電気工事などに奔走する日々が続いた。ようやくひと息つけたのは、水害発生から3か月経った12月のことだった。

西田社長の献身的な取り組みは、地域店が地域のライフラインに欠かせない存在であることを改めて示している。



### ピンチをチャンスに 太陽光8セットを販売

復旧作業にあたりながら西田社長は、原発停止による電力不足や今回の水害の影響によって、古座川町の住民が省エネに対して高い意識を持ったことに着目した。

そのため、省エネ家電であるLED照明やエアコン、冷蔵庫を積極的に提案して回った。小さなリフォーム工事や電気工事の依頼が復興需要で大量に入る機会を生かしながら、これらの省

経営・販促

エネ家電を提案したところ、販売額は災害以前より1.5倍に増加。有り難いことに、その資金で店舗もリフォームすることができた。

また、商品の単品販売だけでは終わらせず、必ず太陽光発電システムを提案した。チラシをお客宅に置いてくるのはもちろん、光熱費シミュレーションなどで自店での取り扱いをアピールしたのだ。

店舗のリフォームに合わせて、3.8kWの太陽光を自家設置。来店客に実際の発電量をアピールした。その際は「海沿いで日当たりがいいので発電量も多いんですよ」といった説明もしっかりと添えた。

水害時の同店の活動を、お客は見えていないようでした。しっかりと見ているものだ。店の信用が高まり、得意客を中心に太陽光発電の商談が成約までスムーズに至った。水害以降、太陽光発電を8セット販売。中には家庭用で9.5kWという大型案件も決まった。



## 顧客データも被害に復旧して羅針盤導入

さて、西田電気店が水害後も積極的に活動できたのには理由がある。お客宅の細かい情報がしっかりと反映された顧客台帳データがあり、それを参照しながら適切な商品提案を行えたからだ。

実は、店の財産である顧客台帳データ1,300件が入ったパソコンは、水害で使えなくなってしまっていた。しかし、メーカーの懸命な努力もあって、1カ月後になんとかデータを復活させることに成功した。

もともとこの顧客管理システムは東芝系列向けのものではない。さらに更新時期も近づいていたので、メーカーからの提案もあり、11年12月に新たな顧客管理ソフトを導入。すべての顧客データをこちらに移行した。

それがメディアネットワークジャパン（東京都北区・03-3906-3561）の経営情報販売管理システム



▲羅針盤への入力はおさまの隼子さんが行う

「羅針盤総合管理Pro」である。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理し、お客のソリューションを解決できる地域店経営に特化したソフトである。

西田社長が羅針盤で注目したのが「CTI機能」だ。CTI（Computer Telephony Integration）機能とは、ナンバーディスプレイと顧客台帳をリンクさせた機能である。

そのためお客から電話が鳴る前に、該当する電話番号であれば、そのお客のデータが自動的にパソコン画面に表示される。

画面に表示された顧客データには、お客の住所、電話番号といった基本情報のほか、家電の購入履歴、修理やサービス履歴などの情報が分かる。画面上のデータを見ながら、電話対応がこなせるのだ。

例えば、修理コールがあった際、商品購入履歴を見れば、お客に型番を聞くことなく、その場で適切にアドバイスできる。

あるいは、風呂場をリフォームしたお客から修理コールがきたとする。羅針盤では、部材や型番まで1つずつ管理できるため、お客と話をしながら故障個所の特定やアドバイスが行える。

何よりも、お客宅に出向く際に、問題を解決するための準備ができるというわけだ。故障や修理などにきめ細かく対応することで、お客との信頼関係はさらに高まる。

古座川町の復興はまだ完全に終わったわけではないが、西田電気店の活動は今後も町の中で光を放つだろう。