



# ノウハウ 最前線

羅針盤で  
多重検索



## 「高齢者応援」で地域に根差す 信頼高めてリフォームも提案

閉店する地域店が増える中、「高齢者への見守り」をうたい真摯に活動する電器店が存在する。千葉県四街道市に立地する「ツチヤデンキ」だ。剣道道場の師範という顔も持ち合わせ、高齢者応援隊として地域での信頼を高めている。その提案は高齢客に配慮した商材が多い。顧客管理は「羅針盤」が下支えしている。



ツチヤデンキ  
土屋 英夫 社長

所在地	千葉県四街道市
年商	約3,000万円
粗利率	32%
店舗	5坪
顧客数	300世帯
従業員	1人+パート1人
系列	コスモス・ベリーズ

「独り暮らしの高齢のお客宅に訪問したとき『来てくれてありがとう』と言われる。電器屋を続けてきたのはそのひと言が聞きたいがためだ」と語るのは、千葉県四街道市に店を構える「ツチヤデンキ」の土屋英夫社長である。

同店の年商は約3,000万円、粗利率は32%。約300世帯のお客を中心に日々フォローする。その中には、前述のように独り暮らしの高齢者も含まれる。ツチヤデンキは、そのようなお客宅を訪ねては、生活の様子を確認する「見守りサービス」のような役割も果たす。

実際に同店の看板には「高齢者応援隊」と、大きくキャッチフレーズを掲げている。大規模量販店が増える一方で、店舗に自力で行けないお客もいる。地域店が減少する中、こうした同店のような高齢の買い物難民を救済する店も必要とされているのだ。

### 剣道道場の師範が「高齢者応援隊」

さて、同店は1973年6月に創業。メーカーの系列店など紆余曲折を経て、2007年からコスモス・ベリーズのボランティアチェーンに属している。コスモス・ベリーズへの加盟について土屋社長はこう答える。

「地デジバブル時のテレビや最盛期のエア



▶▶ 毎月コスモス本部から配付されるカタログチラシに自作のお手紙チラシを添えてお客へ郵送する

こんにちは、ツチヤデンキです。松がとれ、一段と寒さが身にしみる毎日です。皆様体調に気をつけて、今年も元気で参りましょう。私ども、そのお手伝いができるよう、より一層、精進してまいります。本年も、宜しくお願い致します。さて、おすすめ特選家電カタログ1月号をお送りします。お買い得品満載です。お電話はお早めに。土屋

冬のオアシスで、あど〜目！！

感動の場面を感動の大画面テレビで！！  
別付のハードディスクを付ければ、豪華予約で特選5時間のつらい夜中の競走も見逃しません！！

REGZA 55V

709184 30対応LED液晶テレビ 5528

209,800円

44,800円

お買い得品満載！  
高年齢者応援隊  
ツチヤデンキ 四街道市栗山  
TEL 043-444-1111

少年剣士募集

四街道剣道教室

練習日： 毎週 水曜 17:00~19:00  
土曜 14:00~17:00

練習場所： 四街道市中央公園内武道館

対象： 年長~小学6年 男女

基礎から楽しく学べます。見学は練習時間のいつでも自由。一度見学にいらしてください。

▲剣道道場の案内を出し地域と交流を深めている

コンなど必要な時期に必要なアイテムが仕入れられることで、コスモス・ベリーズは安定している。お客との接点が途切れないので、安心して商売が継続できるのもメリットだ。

安定した仕入れにより年間の販売スケジュールもしっかり立てられるようになった。また、電気工事などの計画も立てやすくなり、コスモス加盟によってそれまで25%だった粗利率も32%まで引き上がったのだ。

そんな同店の商品訴求法はいたってシンプル。毎月本部から配布されるカタログチラシに自作のお手紙チラシを同封。同店が抱える顧客300世帯へ向けて月1回郵送する。

お手紙チラシには「寒くなってきました。便座に座った時のヒヤッ！身体に良くないですよね」などと、四季の話題を織り交ぜつつ、商品の必要性をさりげなく添えて提案している。

そのチラシを見たお客が、同店に問い合わせをする。そして土屋社長が訪問して商談、クロージングするという流れだ。

前述の通り、「高齢者応援隊」をうたっているだけあって、その提案内容も高齢のお客を気遣った内容のものが少なくない。

例えば花粉の季節であれば、「外は花粉だけじゃなく健康への影響が懸念される風邪ウ

イルスやPM2.5などもまん延しています。お部屋に空気清浄機も備えてみませんか」というシンプル提案から、耳の不自由なお客のために家族へ「最近〇〇さんのおばあちゃん、テレビを大きめの音量で聞かれていますよね」などと伝えて、補聴器の需要を掘り起こす。

また、リフォーム時のフローリング提案も高齢者のことを慮った面白い内容だ。例えば、フローリングには「うづくり」といった、木材の加工方法を施したタイプがある。表面を年輪で浮き上がらせたもので、その上を歩くと自然な凹凸が足の裏を適度に刺激するのだ。

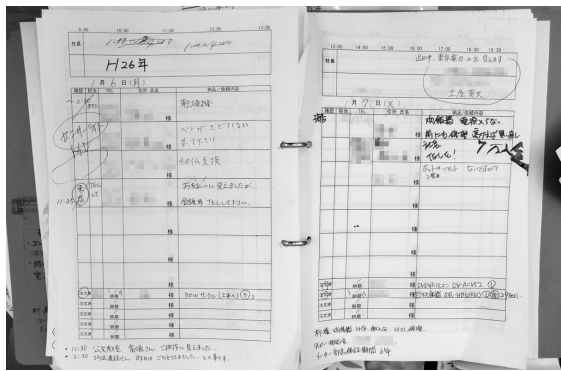
「足の裏の刺激がマッサージ効果となって脳に伝わり、認知症の防止につながることもある」と土屋社長は説明。その言葉通りに、高齢のお客などに説明して提案するという。

もちろん、自宅のフローリングにも「うづくり」を採用。お客にその質感などを試してもらうこともある。

一方、土屋社長には電器屋以外の別の顔がある。23年前に開設した剣道道場の師範という顔だ。教士7段のその腕前は、道場に所属する生徒にも尊敬され慕われている。

そのことが直接、売り上げの底上げに一役買っているわけではないが、長年の信頼か

経営・販促



◀▲日々のお客とのやりとりを羅針盤やメモに記録する

らエアコンや冷蔵庫の買い替え、コンセントの増設、リフォームなどの相談を受けることもやはりあるという。

「自店のお客とは花見に一緒に行ったり、家族や親せきと同じお付き合いをさせてもらっている。たとえ実売につながらなくても、お客から感謝の言葉をもらうだけでいい」と感慨深げに話す土屋社長である。



### 保有履歴から 提案できる羅針盤

一方、土屋社長は顧客管理の重要性も認識している。「顧客管理ソフトはそれまでメーカー系列のソフトを活用していたが、系列を抜けた際にそれが使用できなくなった。メーカーや加盟店に関係なく使用できるソフトを探した」と土屋社長は語る。

土屋社長が目にしたのが、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「羅針盤総合管理Pro」だ。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理して、地域密着型ビジネスをサポートする地域店経営に最適なソフトである。

同店は、羅針盤の高い経営管理機能に注目して、それまで使用していた顧客管理システムを12年前に一新した。土屋社長が主に使用している機能は、顧客データの中から

お客の保有履歴を検索して、商品提案につなげる手法だ。現在は、羅針盤を使ってお客の保有履歴から商品別の見込み客を多重検索。手紙やカタログチラシ、イベントの案内を送付する際のリストを作成したり、普段の見守り訪問などで得たお客とのやりとりを入力したりしている。これがリフォームや家電の提案を行う際の参考になるのだ。

「自分もなるべくお客とのやりとりを覚えてはいるが、どうしても忘れてしまう細かいことがある。そういった情報も販売に結びつくことがあるので、獲得した情報はなるべく羅針盤へ入力することになっている」と土屋社長。

同店は、土屋社長1人で経営しているが、ときどき店番をお手伝いのパートに頼むこともある。土屋社長が外出中でも、パートが受けた電話や来店客の対応で苦労しないように、羅針盤の検索機能を使わせているのだ。

「一人で電器屋を経営するのは大変。だから家族や他の従業員などお客情報の共有が必須。羅針盤は連絡手段としてもその役目を果たしている。私がずっと羅針盤を手放さないのもその点にある」と土屋社長は、羅針盤の使い心地と機能に満足している。

高齢のお客への見守り訪問や剣道道場などで獲得した土屋社長に対する信頼は厚い。今後も羅針盤を武器にして、地域に根差した盤石の電器屋経営をしていく。