



商店街という立地を活かした 交流の場づくりで新規開拓

“おもてなし”で 顧客の心をつかむ

MADOショップ 鳥取中央店
山根 幸子 店長

クギ1本からビル1棟の施工まで

MADOショップ 鳥取中央店は鳥取駅と鳥取県庁とを結ぶ若桜街道商店街にあります。一帯は鳥取城下町として昔から栄えたところで、今も鳥取市の中心街として車や人通りが多く、賑わいを見せています。

同店を運営する山根金属株式会社は明治44年に金物店として創業、昭和27年には鳥取大火により大きな被害を受けますが、復興需要の波に乗り見事な復興を遂げます。現在の店舗は大火後に市内で初めて建てられた鉄筋建築で、高い天井、珪藻土の壁と重厚な造りです。

昭和45年に鳥取卸商業団地（鳥取市商業町）に新たに営業所を開設、卸小売業からビル1棟

の施工まで請け負う総合建設業として発展し、その後、リフォーム事業にも力を入れ、エンドユーザーとのつながりをより強固なものにした。2010年にはMADOショップへの参画を決めました。

ご近所感覚で気軽に立ち寄れるお店に

同店店長は山根敏男代表取締役社長の奥様である山根幸子さんです。山根店長は観光案内所や子ども110番などのボランティア活動に取り組んで30年近くになり、地元で根ざした長年の活動が同店への信頼度を高めています。

商店街でも山根店長が丹精込めて育てた季節の花々が道行く人の目を楽しませ、猛暑となる夏にはゴーヤの緑のカーテンや打ち水、店内での冷水の提供など常に“おもてなしの心”を欠かしません。

月1回店舗で開催するプリザーブド花アレンジ教室も盛況で、参加された方から紹介や注文も少なくありません。「ご近所感覚で気軽にふらっと寄っていただけるカフェのようなお店にしたい」という山根店長ならではのアットホームな雰囲気づくりが同店の魅力のひとつです。



商店街の後ろに控える住宅街も含めて歩いていける距離にお客さまも多く、地元密着した活動が効果をあげています

ショップ概要

会社名: 山根金属株式会社
所在地: 鳥取市二階町1丁目208-2
TEL: 0857-23-6590
自社HP: <http://www.yamane-kinzoku.co.jp/>
事業内容: 卸小売業および一般建設業
従業員数: 18名（うちMADOショップ専任1名）
年商: 10億円（うちMADOショップ部門2千万円）
※2013年度



鳥取市のメインストリートの一角に位置する鳥取中央店。
店舗前には季節の花々を飾り、華やかな雰囲気



店舗は歴史のある鉄筋建築で、
高い天井と珪藻土仕上げの壁が特徴

お客さま、お店、地域の三方よしの“まちゼミ”に参加

同店では新規顧客の開拓にも意欲的で、“まちゼミ”という商店街ぐるみの活動もその一つです。まちゼミは商店街の店主が講師となり専門店ならではの知識や情報、コツなどを受講者に無料で提供するもので、鳥取市では昨年11月に46店舗による59講座が各店舗で開催されました。主催する「レディース鳥取」の一員として山根店長も準備に追われる中、開講日を迎えました。

「結露対策」をテーマに冒頭の15分間は紙芝居形式で説明を行い、そのあとは自由なディスカッションとしました。店内の展示パネルへの質問も飛び出し、リフォームへの関心も高まったようです。

「実際にお話をしてみて、私たちににとっては当たり前のことでも興味を持って聞いてくださったことが意外でした。役に立つ知識や情報をもっと発信していかなければという思いを強くしました」と山根店長。

山根店長のゼミは開講初日だったことから、マスコミの取材も多数入って夕方のニュースで取り上げられるなど宣伝効果も抜群でした。参加者は全員が新規のお客さまだったこともあり、第2回まちゼミへの期待も大きく膨らみます。

DM、新聞・雑誌の広告掲載に加え、WEBでも発信

多忙な営業の合間を縫ってDMの発送や広告の出稿も毎月欠かさず行っています。DMは女性のお客さまをターゲットに400通に絞り込み、“忙しい奥様の味方です”など女性目線のタイトルで内容に関心を持たせる工夫をしています。

広告は日本海新聞をはじめ、フリーペーパー『つばさ』(5万7,000部発行)とタウン誌『Peeba×TORInavi』などに毎月出稿しており、その中でも宅配フリーペーパーの反応はよく、3月にはPM2.5対策もあってテラス囲い「サンフィールⅢ」の問い合わせが多かったそうです。

エコポイントのほか県や市の助成や支援事業などお客さまにお得な情報は少しでも早く届けたいと店長のブログをはじめ、HPやfacebookなどITも駆使した情報発信も積極的に行っています。

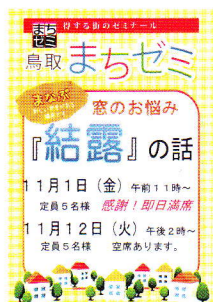
サンフィールⅢの見学会は顧客を絞り込んで成果

DMや広告で興味をもたれたお客さまには実



おもてなしの一環で店先に設置したベンチ。夏には緑のカーテンを設け、涼み処を提供しています

プリザーブド花アレンジ教室を毎月開催。店長自身の趣味も兼ねて始めたもので、「MADOショップの活動と結びつくとは思っていませんでした」と店長(上)



第1回まちゼミでは結露対策を講義。紙芝居形式でわかりやすいと好評でした



店長自らパソコンを使って顧客管理から広告の出稿までこなしています



毎月出稿する日本海新聞の3分の1広告は、7、8年前から続けています



昨年3月にオープンしたサービス付き高齢者向け住宅の1階にサンフィールⅢを設置し、見学会を開催

際に商品を体感していただこうと「サンフィールⅢ見学会&おもてなしカフェ」という見学会を設けています。山根金属が建築施工したサービス付き高齢者向け住宅の1階に、MADOショップとしてサンフィールⅢを施工。完成を機に第1回の見学会を開催したところ、25組38名が参加され盛況でした。

「本格的コーヒーと手作りケーキを楽しんでいただきながら、黄砂、花粉、PM2.5対策となる

ことをご説明して暖房いらずのぽかぽか体験をしていただきました。第1回目はお見積もりをされたお客さまに絞り込んでご招待し、好評だったので今後も随時開催していく考えです」。

お問い合わせ即日現調とプロによる確実な施工

同店では店内での接客のほか電話による問い合わせも全体の3分の2と多く、その際は**その日のうちに担当者が現地に急行します**。鍵の修理やサッシの不具合、窓や手すりひとつでも、お客さまの問題をできるだけ早く解決してさしあげたいと山根店長。迅速な対応がお客さまからも喜ばれ、リフォームなどの大型案件につながることも少なくないそうです。

迅速な対応は近隣の商店街の競合他社対策としても有効ですが、同店は県の許可を得て建設業を営むいわば施工のプロ。**確実に安心な施工を打ち出すことで、お客さまからの篤い信頼を勝ち得ています**。

諦めずに継続することが着実な成果につながる

「じっと店番をしているのが一番苦手」という山根店長は、自身の介護経験を活かし福祉住環境コーディネーターの資格を取得、地区の公民館で介護保険を使ったバリアフリーリフォーム

講座を行ったところ好評でした。こうした地元密着の活動が着実な成果をあげ、顧客数もオープン1年目から約3倍にまで増えています。

「プラマードUも地道に宣伝をしてきて4、5年前から売れ出しました。**諦めずに活動を継続することが大事だと実感しています**」

昨年からは次のステップとしてお客さまの絞り込みという方向性を打ち出しています。

「まちゼミや見学会もそうですが、**少人数の方を対象にすることで密度の濃いお話ができ、本音などもじっくり聞き出すことができます**」。

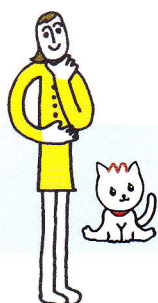
お客さまがその時に一番必要としている情報や商品を提案することでお客さまの心を動かし、成約へと導く営業展開をしてきたいと意気込む山根店長。挑戦はまだまだ続きます。



山根店長の 座右の銘

『迷ったら基本に戻る』

営業という仕事に初めて取り組み、無我夢中で走り続けてきましたが、時々自分が何をやっているのか、どうしたいのかわからなくなり、感覚も麻痺してくることがあります。そんなときはとにかく基本に戻ってそこからまた、新たな気持ちでスタートするようにしています。



感動リフォーム事例

暑さ対策も万全なサンフィールⅢの施工例 (K様邸テラス囲い設置工事)



PM2.5、黄砂、花粉の健康被害を心配されるお客さまにサンフィールⅢを提案。夏の暑さ対策のために屋根材は熱線遮断ポリカーボネートを採用、4枚だての窓に網戸を設置し、大きな壁面にも網戸付き小窓を設けて通風も万全。お客さまからは物干しやガーデニングスペースと考えていたのに、思いがけず1部屋増えたようだと言われたそうです。