

平成22年度事業 「県央地域経営力向上 プロジェクト事業」

診断事例③

平成22年度、山口商工会議所では、小規模事業者を対象に経営力向上チェックシートによる経営簡易診断と、個別経営支援事業を実施しました。昨年経営診断した事業所の中で、掲載の承諾をいただいた6事業所を平成23年6月号よりシリーズで紹介しています。

宝来屋

山口市中河原町3-3
TEL 083-922-0391
営業時間 11時～19時
(日曜日～17時)
定休日 なし
駐車場 3台



【事業所概要】

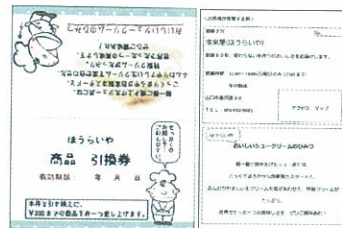
創業は和菓子店ですが、山口で珍しい洋菓子と和菓子の両方を製造販売しているお店です。和菓子も洋菓子も、「店長自ら買って食べたくなる、甘味をちゃんと感じられるもの」を親子3代にわたって作り続けています。

それでいて、口あとは爽やかに！と心がけています。シュークリームやカヌレ、生チョコ、レモンケーキなど自慢の商品をご賞味ください。



事業者の相談内容

- ・お客様が購入しようとしていた商品が売り切れていた場合、次回来店時に300円以内の商品を1つプレゼントするサービスを検討している。
- ・その他、お客様に対する効果的なサービスについて指導頂きたい。



改善指導について

①サービスカードについて

売り切れサービスを300円の値引きではなく、300円以内の商品をプレゼントすることを明確にしておく必要がある。サービス券の反応が良ければ、ポイントカード導入も検討の余地がある。商品引換券で名前・電話番号を聞くなら将来DMを発送するための顧客リストとなるため、住所も聞くべきではないか。住所を記入することを拒まれる可能性もあるが、だからと言って300円以内の商品をプレゼントしないわけにはいかない。ダイレクトメールの希望の有無を聞いてみてはどうか？カードのデザインは良いが、色は暖色系の明るい色で検討する。

②今後の経営について

昔からあるものだけでなく、時代の先端としての魅力も出していき、女性客に好まれるお菓子も必要と思われる。既存商品や、新たに開発する商品がどのくらい継続してお客様に支持され、残っていくかが課題である。

受講を終えて（受講者の感想）

私の職業は、菓子製造小売業です。そして生まれた時からの家業でもありました。今回参加させて頂き、一番の成果は、原点回帰が出来、商売を一から見直すことが出来た事です。60余年継続できた事、100年に向けて何をすべきか等、私なりの感想を書いてみたいと思います。個人商店ではありますが、経営者、従業員（総務、営業、人事等）、製造実務（職人）など一人で何役もこなさなければならぬ。

昔と比べずいぶん機械化され作業は楽になりましたが、発想とか第6感的なものは、自分の頭脳で考えるしかありません。パソコンに色々なデータを入力しても倒産は防げないのではないのでしょうか。

先代からの教えで、商人は始末が出来、頭がさける才覚、そして算用と3つ大切なものがあると言われ続け、また実践してきた事を守らなければ100年はないと思います。小店の始まりは和菓子屋です。

真夏の暑いとき、冷たい水ようかんを買われたお客様が、冷たいまま召し上がれる様気配りするなど、粋な店になれる様、努めて参りたいと思います。

コーディネーターより

団塊世代の社長さんで経営理念に共感する点が多々ありました。店内でも社長さんが丹精込めて創って来られた商品の数々を拝見させて頂きました。しかし、時代が流れていく中で、我々団塊世代が創造した事業価値の全てが今後も受け入れられるとは限りません。進化させるべきもの、変えてはならないものを選別して時代変化に対応していくことが求められるでしょう。何れにしても後継者の育成は当店の最重要課題です。先代として伝えるべきことを文書等具体的な情報にしておくことも社長さんの仕事と言えるでしょう。頑張ってください。