

『すべてはお客様のために』



株式会社とれとれ市場

つじのひでみち
代表取締役 **辻野 英通**
山口商工会議所 1号議員

1959年生まれ。山口市宮野出身。中学生までを山口市で過ごし、高校は広島へ進学。その後、東京の大学に進学し、大阪で就職した。大阪の会社に13年間勤務し、父の経営していた辻野ストアの移転拡張を機に36歳で帰山。平成17年に代表取締役役に就任し、現在にいたる。

趣味は15年ぶりに再開したゴルフと、乗馬。乗馬に週1回程度通っており、ライセンスも取得している。

【企業概要】

株式会社とれとれ市場

住 所：山口市宮野上 179-3

T E L：083-928-5556

従業員数：150名

辻野社長のプロフィールを教えてください。

山口市宮野で生まれ育ち、広島の高校へ進学するため、山口を出ました。その後は大学進学で東京へ行き、卒業後は大阪の企業へ就職、13年間勤務しました。

山口を離れていた時期は長いですが、もともと父が事業をしていたため、いつかは山口に戻ろうという気持ちは持っていました。

山口に戻ることを決められたきっかけはなんだったのでしょうか？

きっかけは、父が自身の店である辻野ストアを移転・拡張することでした。平成8年、36歳の時に妻と子ども3人をつれて帰山しました。現在の新鮮市場宮野店の場所に店を移転し、大幅な増床と同時に屋号も「とれとれ市場」としました。

私は専務兼店長として、とれとれ市場で働き始めたのですが、順風満帆とはいきません。父は昔気質な商売人で、お店をあげれば、同じような商売をしても顧客

はある程度増えると考えていたようですが、なかなかそうはいきませんでした。お客様の数は少なく、とてもその広さの店舗を運営していけるような状態ではありませんでした。

辻野社長が考えた打開策とは？

平成8年、私は、一人で熊本にある「新鮮市場」というスーパーマーケットを見学に行きました。色々模索していた時期で、各地の繁盛店を見学に行っていましたが、この「新鮮市場」を見た時「これしかない!」と直感的に思いました。

平日の朝からお店の前にお客様が列を作り、店内は新鮮な野菜や魚と、活気が溢れていました。

山口に戻った私は、すぐに父にこの話を話し、提案したのですが、父は「熊本だからできているのだ」などと言い、全く聞く耳を持ってくれません。外堀を固めるしかないと思った私は、母と妻を味方に付け、4人で再度視察に行きました。それからも父はあまり良い顔をしてくれませんが

したが、母と妻の後押しもあり、平成10年、熊本の新鮮市場とフランチャイズ契約を結び、現在のような店舗に転換しました。

一番苦しかった時期はいつでしょうか？

平成10年のフランチャイズ契約の際、様々な厳しい条件が出されました。平成8年に店舗を新しくしたばかりだったため、冷蔵庫等もまだまだ使える状態でしたが、全ての設備を入れ替えざるを得ませんでした。これは金銭的な負担も大変なものでした。

また、私が店長として勤務していた時期は、様々な事に口を出し厳しく接し



平成27年の書き初め



宮野店



マルシェ中市店



大内店



湯田店

ていたため、多くの社員が会社を去りました。最後には、男性の社員は私だけ、あとはパートの女性しかいない…という状態にまでなりました。やはり「社員は財産」です。人が去っていくというのは、とても苦しいことでした。

現在は、みなさまからご理解いただけていますが、新鮮市場は、市場で仕入れたものを、新鮮な状態のままお客様の元へお届けするため、その日に仕入れたものをその日の内に売り切ることを基本にしています。そのため、市場が休みの日曜日は店も休み、平日でも店を遅くまで開けておくことはしません。このスタイルをお客様にご理解いただくのも大変で、2号店を出すまでに8年という時間がかかりました。

現在市内に4店舗を展開されていますが、新鮮市場湯田店が辻野社長の考える「理想のお店の形」だそうですね。

そうですね。私が理想としていたのは、床面積200坪、駐車場150台を備えた店です。現在の湯田店は、私の理想を叶えたお店です。

現在湯田店がある場所は、区画整理地だったのですが、地主さんのご厚意で土地をお借りすることができ、湯田店をオープンすることができました。

湯田店は250坪の店舗面積と170台の駐車場を備えた、私の理想通りのお店で、多くのお客様にご利用いただいています。場所も店作りも自分の目に狂いは無かった!と実感することができ、前向きに仕事ができるようになったのは、湯田店の成功のおかげです。

「全てはお客様のために」という題字について教えてください。

それが、我々の「使命」だと思います。



新鮮な生鮮食品を仕入れたその日に食卓へ!

お店がやっていけるのは、お客様あってこそです。仏教用語で「利他の心」というものがありますが、私は常にそうありたいと思っています。

自分たちが儲けるだけの商売をするのではなく、お客様に満足いただき、感動していただきたいという気持ちを持って、「最高の品質を、最高の鮮度で、市内一安くお客様の元へ届ける」ことを経営理念として掲げ、毎日朝礼で唱和するようにしています。

当社は、本部組織を持たないスーパーマーケットですので、各店舗の仕入れ担当が、その日に売る物も価格も全て決めています。店舗によって商品も違えば価格も違う。当社の全社員が、「全てはお客様のために、できることはやろう」と考えています。

お客様に喜んでもらうことが、自分の喜びになりますので、仕入れ担当者も、常にお客様に対して「今日はこの商品を買って欲しい。この商品でびっくりしてもらおう!」という情熱を持って、仕事に取り組んでいます。私自身の過去の失敗を反省し、私も口を出したいのをグッと堪え、社長業に専念するようにしています。堪えることが、社員を育てることになりますし、社員のためにもなる、見守る事に決めています。

「利他の心」は、回り回っていつか自分に戻ってくるものです。もちろん、そう考えていても成功することばかりではありませんが、失敗は自分の反省として活かし、次に繋げられれば良いと思います。

業界の現状については、どのように感じていますか?

スーパーマーケットには、とても厳しい時代です。コンビニも沢山あるし、ドラッグストアもスーパーのような品揃えのところが多数有ります。同じ商品が、とても勝負にならないような安さで販売されているものもあります。同じ土俵では勝負ができません。だからこ

そ、新鮮な野菜・魚・肉を新鮮なままお届けするという、自社の良さや強みをしっかりと打ち出すことが、大切になってくると思います。

日曜日を休みにしたり、夜遅くまで開いていないことで、満足いただけていないお客様もおられると思います。ですが、現在のスタイルを崩すと、当社の良さは失われてしまいます。10割のお客様に満足を与えることができなくても、7~8割のお客様に満足いただけるよう、努力していきたいと思っています。

山口市に対する思いなどをお聞かせください。

山口市に生まれ育ち、幼少期を過ごした山口は、人も優しく、自然もいっぱい素晴らしいまちです。これからも、良いところを大切に、住みやすいまちとまちづくりをするために、少しでも市民のみなさまのお役に立ちたいと思っています。

わが社の経営ビジョン
新鮮市場はお客様にとり
地域で一番必要とされる店であり続けること

わが社の経営理念

- ①地域の皆様の為に役立つ (使命感)
- ②最上の品質・最高の鮮度・地域一番の安さ (企業努力)
- ③会社の利益はお客様の満足料、社員の幸福料である (幸せの追求)

経営理念と経営ビジョンは、朝礼で朗唱しています!

これからの目標などをお聞かせください。

これまで、多くの苦しい・厳しい時期を乗り越え、現在のようなお店を作り上げました。これからも、ずっと「地域のみなさまから必要とされるお店」で有り続けたいと思っています。今、必要とされることも難しい時に、これを続けるということは、更に難しいことですし、努力を惜しむ事はできません。

これからも、お客様に喜んでいただき、驚いていただき、ご満足いただけるお店を作っていくよう、社員全員120%の力で頑張ってお参りますので、みなさま、よろしくお願ひ致します!