

専門家からの
重点指導により
課題の抽出と解決のための
取組みが明確に
なりました!



商工会議所活用術

～ 経営者の身近なホームドクター～

本所を上手に経営に役立てている会員さんの事例を紹介します。
「商工会議所をどんなふうを活用すればいいの?」という方は必見です。

第9回

株式会社 長正堂

チトセビア店 店長

ます やま まさ こ

増山 正子さん

所在地: 長崎市宝町6-26(本店)
長崎市千歳町5-1(チトセビア店)
TEL: 095-844-0484(本店)
095-847-1231(チトセビア店)
事業内容: 菓子製造販売



老舗の菓子店

当社は昭和5年創業の菓子店であり、先代の故増山茂雄氏は過去に長崎県菓子工業組合の理事長を務め、全国菓子大博覧会において最高位賞である名誉総裁賞を受賞した経歴を持つなど、長崎県内の菓子業界では知らない人は居ないといえる地位を築いてきた。

しかしながら、現在は「コンビニスイーツ」と呼ばれる商品がシェアを伸ばしているように、若者が菓子専門店で購入することが少なくなっており、当社でも固定客の減少が課題となっていた。

個店の魅力創出事業に応募

新規顧客の獲得のため、改善策を模索していた時、チトセビアテナント会より、長崎商工会議所と長崎市商店街連合会が実施する「個店の魅力創出事業」を紹介された。同事業は専門家よりマーケティングや経営管理などの指導を集中的に受けることで、売上拡大や新商品の開発を行う、地域の核となる店舗を創出しようとするもので、平成26年度より新たに事業化されたもの。チトセビア店店長の増山正子氏は「前年4月に店舗のリニューアルもしていたので、思い切って応募することとしました」と当時の思いを語る。

顧客目線による店づくりへ

日々の業務に忙殺されていると、ついにお客様目線を忘れがちで、レイアウトや接客態度、品揃えなども経営者の都合の良いように偏ってしまいがちになる。そのような時は、専門家による経営指導を受けることで、顧客ニーズに即したサービスを提供や新商品の開発などについて、アドバイスを受けることが有効である。



千葉講師によるレイアウト指導

今回、専門家として派遣したのは、福岡市で経営コンサルティング業務を行う、中小企業診断士の千葉真弓氏。千葉氏は、販売士1級の資格も持ち、店舗レイアウトや販売管理の支援を得意としている。

第1回目の臨店研修では、当時はハロウィンを2日後に控え、関連商品の売り出し期間であったが、多くの売れ残り商品を抱えていた。「それまでのレイアウトでは、商品の向きが統一されていないなど、雑然として印象でしたが、千葉先生の指導により整然とした、且つ、目立つようなレイアウトとした結果、完売することができました」と当時を述懐する。

販売管理で攻めの営業展開へ

レイアウトの次に指導を受けたのが販売管理。指導した千葉講師は「売上はノートに手書きで記入されており、前年同月との比較をする際には、再度手書きで全て写す必要がありました。パソコンでデータ化することで、業務効率化を図ることができました。また、常連のお客様でも住所も名前も知らないままにされていたのを、今回、思い切ってお客様の要望も多かったポイントカードを導入し

経営指導員からひとこと



商工振興課
植村 輝宏

平成26年度より実施した「個店の魅力創出事業」は、専門家の支援により、核となる繁盛店を作ることを目としており、全国的にも商店街などで実施されている事業です。本所においての初めての実施にも関わらず応募いただき、増山さんの熱意を感じました。

今年度も同事業は継続実施する予定です。また、専門家の指導を希望される際は、県外の講師でも派遣制度がありますので、お気軽にご相談ください。

●ご相談は
本所中小企業振興部まで ☎095-822-0111

「千葉先生のお陰で売上が伸びただけでなく、お客様との距離も近くなったように思います。今後は、若い方や観光客へのPRに力を入れていくこととしており、ホームページをスマートフォン対応にリニューアルすることとしています」と次の目標を語ってくれた。

「徹底することにした」と顧客管理もポイントが一杯になった方には500円の商品券として使用できる代わりに、氏名・住所等を記入し提出してもらう。その情報をデータ化することで、クリスマスなどの売出し時の予約案内が送付できるだけでなく、年齢性別・住所など顧客統計も把握できるため、今後の販売戦略に活用できるようになった。

全5回の臨店指導を受け、指導を受けた5ヶ月間の前年同月比は客単価・売上・客数ともに増加となり、リピート率も増えた。