

山形県

商いの考え方を重視した 「御用聞き営業」で地域に密着

おもてなし経営のポイント

❖ 「ものを売る前に人を売れ」: 商いの心、商業道徳を重視

・ 「地域のために、人のために」:住まいにかかわるすべてを手助けする







経営理念と企業文化

地域に根付く「町の電器屋さん」 原点は松下幸之助の教え

山形県東村山郡山辺町。この町の4,400世帯のうち、1,800世帯は峯田電器株式会社の顧客である。シェアは実に40%。同社はいわゆる「町の電器屋さん」だが、近年、「町の電器屋」の市場シェアが家電市場全体の8%に過ぎないことを考えると、驚異的な数字である。

峯田電器の業績は堅調だ。家電 エコポイントの終了(一部の地域を除 き)や地上デジタル放送への切り替えが完了した反動で家電市場は低迷したが、それが顕著だった2011年も、同社の前年比対売上高比率は90%に止まった。大手家電量販店のそれが60%台だったことをかんがみれば、圧倒的な安定力といえよう。

同社では資格取得の奨励をはじめ、外部研修会やメーカー説明会の参加などさまざまな学びの機会を与えている。しかし、代表取締役社長の峯田季志氏が一番大事にしていることは、知識や技術ではない。ものの考え方である。「『ものを売る前に人を売れ』。商売とは、人にお客さまが付

くもの。だからこそ、一人ひとりに商いの心、商業道徳の教育を徹底して行なわなければいけない」。「会社のレベルは、社員の人格で決まる」と峯田氏は考えるのだ。

参考にするのは、松下幸之助氏である。高校卒業後に松下幸之助商学院で経営を勉強し、倫理観を養ってきた峯田氏は、社員に対しても松下氏の本を課題図書として勧めたり、朝礼の場で行動方針として示すなど、松下氏の考え方を浸透させるための取り組みを行なっている。

地域・社会との関わり

地域のために、人のために 「お困りごと」を解決する

全社員が高い倫理観とモチベーションを持って仕事に当たれるよう、 教育に余念のない峯田氏。日々の努力が「御用聞き営業」を可能としてい

御用聞き営業とは、営業スタッフが顧客の家を訪問し、「お困りごと」を聞きながら新たな商品の販売に繋げる手法である。同社の特徴は、家電販売に留まらず、ニーズに応えて「家まるごと」「生活まるごと」を商品・サービスの提供範囲としていることである。2000年から、介護用品を専門に取り扱う部門も立ち上げた。

日ごろから気配りには骨身を惜しま

ないのが信条だ。たとえば、足の不 自由な顧客の家を訪問した際には、 そのまま接骨院まで送迎することもあ る。こういった対応を日常的に行なう からこそ、地域の信頼を得られるの だるる

高級家電の購入を検討する顧客に対し、それを無料貸し出しするサービスもある。実は、昭和30年代には主流であったこの方法。現在では目新しささえ感じさせる営業方法だが、峯田電器では当初から続けられている。「よい商品を使って満足していただければ、購入につながる」と峯田氏。顧客志向のスタイルが、業界全体に吹く逆風とは無縁の環境を創り出しているようである。

地域に根付く企業として地域貢献 も忘れない。年1回、店舗のある山 辺町でパークゴルフ大会を、中山町 でグラウンドゴルフ大会を主催する。 賞品はもちろん自社の販売商品。地 域住民への利益還元の意図も込めら れている。

御用聞き営業と徹底した地域密着で、社員から、顧客から、地域から必要とされる同社。経営の本質にいまも昔もない。高級家電の無料貸し出しのように、顧客志向を貫くやり方ならば、昔の営業手法でも輝くのだ。良心的なものの考え方こそ、厳しい時代を乗り切る同社の強みといえそうだ。

写真[1]: 御用聞き営業の様子。固定客には必ず月1回の訪問をする。1日当たりの訪問件数は1人25軒程度。「本当は30軒以上回ってほしいが、お客さまがお茶を出してくださるので時間がかかってしまう」と峯田氏は笑う。地域に愛されているからごそのうれしい悩みだ。

写真[2]: セールス日報には、個人宅への訪問が記録されている。掃除機のホース交換など、日常の[お困りごと]も聞いている。

写真[3]:表彰の数々。41年連続でパナソニック株式会社(旧 松下電器)から特別優秀店賞を受賞している。



毎週火曜日。無料でパンやコーヒーをふるまう「おうちカフェ」という取り組みを行なっている。顧客への感謝を伝えることが目的だが、商品の良さを知ってもらうことでホームベーカリーやコーヒーメーカーの売り上げも上がる、副次的効果もみられる。



店舗名[EL-1]は、電気(Electric)に関する情報やサービスにおいて、地域のナンバー1を目指すという意味。「ミネタ」の姿勢を表しており、豊富な品揃えと、完璧なアフターサービスを提供する電気専門店を目指している。

会社

概要

•法人名: 峯田電器株式会社

・代表者: 峯田 季志 代表取締役社長

•所在地:山形県東村山郡山辺町山辺1272-4

・設立年月:1947年創業

•社員数:正規23名

·事業内容:一般家庭電化製品販売。

住宅リフォーム及び住宅設備関連機器販売、

音響・通信機器、OA事務機器、パソコン及び周辺機器販売、

介護用品販売及びレンタル

・ホームページ: http://main.el-1mineta.com/