

各店・各人に権限委譲し、地域に適した魅力的な売り場をつくる



おもてなし経営のポイント

- ❖ 顧客の声をもとにスタッフ自ら商品を仕入れ、地域密着型の商品展開
- ❖ スタッフ自身がコンセプトを考え、人間性が溢れた売り場を提供する

経営理念と企業文化

売り場づくりは、地域の顧客とともに

京都の中心地、四条河原町。株式会社イノブンはこの地で江戸時代に誕生した。当初は紙問屋として、現在は生活雑貨を提供する店として親しまれている。「健康で楽しい生活シーンの創造」を使命に、暮らしを豊かにする提案を行っており、現在、京都を中心に13店舗を展開中だ(うち2店舗はネオマートという店名で、デザイン雑貨と家具を扱う)。イノブンの根本精神は「感謝の心

で、分かち合う」、「喜ばれると嬉しい」、「素敵なお店づくり」である。この実現は「お客さまの満足を通じて行なう」ことが大切だとして、単に商品購入をうながす店ではなく、創造性あふれる売り場づくりに注力している。

来店客が、新しい暮らしにつながる発見をひとつでも見つけ、それを持って帰ってもらうことで、生活の豊かさに貢献したい。それが同社の目的なのである。

同社では、プレ社員(アルバイト)を含めた全スタッフが売り場の責任者であり、商品の仕入れから陳列までを行なう。本社が集中仕入れをし

ないのは、出店する地域ごとにお客さまも必要とされる商品も異なるためだ。集中仕入れによる合理性よりも、店の魅力やスタッフのやりがいを重視しているわけだ。また、店舗は独立採算制のため、各店長が経営者意識を高く持つようになる利点もある。

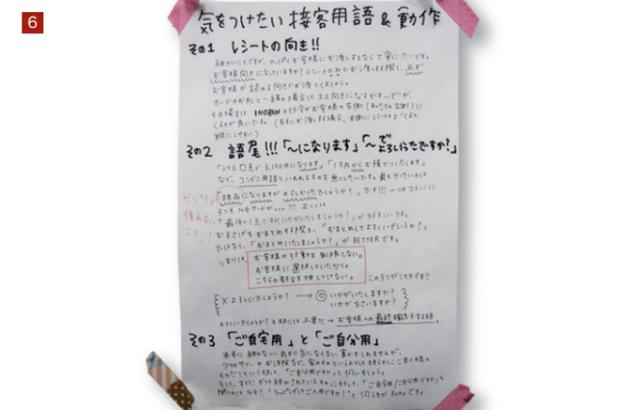
北山店のスタッフ・濱本沙貴氏は次のように語る。「お客さまから直接、『こんな商品がほしい』という声をよくいただきます。その声をもとに、私たちが商品を仕入れてご提供するのです。これはやりがいにもなります」。イノブンの魅力的な売り場は、地域の顧客とスタッフとがともに作り上げているとも言えるだろう。



画像[1][4]: カフェでもあり、季節ごとのイベント開催場所でもある店舗内スペース。お客さまの声は店舗づくりの情報源となる。楽しく作業をしながら地域のお客さまとの距離が縮まる。(北山店内)



画像[2][3]: プレ社員(アルバイト)を含め、各担当者が商品の仕入れから売り場づくりまでを行ない、個性あふれる店舗をつくり上げる。



社員の意欲・能力向上

権限委譲によって生まれる責任感と充実感

イノブンでは、それぞれのスタッフが担当の売り場を持つ。この権限委譲がやりがいに結び付いているのだ。経験によって売り場の広さは異なるが、「お客さまに新しい暮らしの発見をしていただきたい」という思いは共通だ。

スタッフは在庫管理をしながら、次期シーズンや半年後、1年後の商品ラインナップを検討し、店長は「目標達成シート」「イノブンノート」を用いてスタッ

フと定期的に面談する。この話し合いを踏まえ、スタッフは自分の売り場が更に魅力的になるよう努力を重ねるのだ。北山店の大浦雄二店長は、「売れる商品を置くだけではなく、お客さまに何を感じていただきたいか、しっかりとコンセプトを考えているスタッフは魅力的な売り場をつくってくれます」と語る。

また、店舗間の情報共有も積極的に行なわれている。スタッフが提案した店舗横断の委員会が複数存在するのだ。たとえば、接客向上委員会では、お客さまに対する言葉遣いの優良事例やご法度事例を具体的にまとめて発信している。情報共有委員会では各店舗の情

報交換を気軽に行なえるよう活動している。これによって、ディスプレイやPOPの使い方が互いに学び合えるのだ。

どの委員会もスタッフが望んで始めたため、主体性を持って運営されている。同社では、今後も一人ひとりのスキルを磨き、イノブンとしての統一感を保ちながらも、人間味あふれる売り場を提供していく。

画像[5]: 仕入れは、季節や流行・地域のお客さまのご要望など、さまざまな要素を考え、決められた予算内で行なう。さらに店舗での統一感や、売り場のコンセプトも大切にしている。

画像[6]: 同社では、スタッフ主体の委員会活動が盛んに行なわれている。接客向上委員会ではお客さまの満足度向上のために、各店舗に接客用語や動作に気をつけるよう、注意を呼び掛けている。

会社概要

- ・法人名: 株式会社イノブン
- ・代表者: 井上 勝 代表取締役会長
- ・所在地: 京都府京都市下京区四条河原町西入ル御旅町26
- ・設立年月: 1814年創業

- ・事業内容: 生活雑貨販売店・インテリアストアの展開、住宅リフォーム事業の展開、パソコン教室の展開
- ・社員数: 正規50名、パート・アルバイトなど250名
- ・ホームページ: <http://www.inobun.co.jp/>
<http://www.inobun.com/>