

株式会社セブンプラザ

顧客と末長くお付き合いする「面倒見の差別化」戦略

おもてなし経営のポイント

- ❖ 家電量販店とは異なる土俵で顧客の信頼を獲得
- ❖ 担当者がお礼状とアンケートを顧客に自ら送付する



鹿屋市
鹿児島県

経営理念と企業文化

株式会社セブンプラザは街の電気店を営む企業で、鹿児島県を中心に、九州で65店舗のチェーン展開をしている。直営店はそのうち10店舗である。家電業界の売り上げのうち、テレビの占める割合は3割程度といわれるが、昨年7月以降、テレビの売れ行きが止まり、業界全体で売り上げが大きく落ち込んだ。その中で、セブンプラザは、2012年の売上高前年対比が110%を超えている。これは驚異的といえる。

同社は「喜びを分かち合う」を経営理念に、具体的なあるべき姿として「お客様満足度を極める」、「職場満足度を極める」、「世の中に感謝」を掲げている。顧客満足度を極めるためには、職場の満足度を高めることが必要であり、代表の山口貞利氏も職場環境づくりを最も重要視しているという。

また、顧客と末長く付き合い、末代まで健全経営することを目指すセブンプラザは、売りっぱなしはしない。未来永

劫、存続させようという思いから、差別化の源泉である「めんどうみ活動」が定着した。

セブンプラザは、規模や品ぞろえが大型量販店にかなわなくとも問題視しない。同じ土俵で戦ったら勝てない相手のため、そもそもライバルと認識していないのだ。客層を高齢者に絞り、面倒見に徹底して取り組む。商圈も地元だけに絞り、店舗販売だけでなく訪問も積極的に行なうのである。

訪問については、一人の営業社員が400世帯ほどを担当する。一人が同じ顧客を受け持つことで、深い信頼関係が生まれやすい。家電購入時には礼状を書き、同時にアンケートも送付する。そこには商品だけでなく、「担当者のマナーはどうか」など、接客の内容も含まれている。このアンケートによって、営業担当はより顧客視点に立って仕事をこなすことができるのだ。

また、訪問時には本業とは関係のない頼まれごとをもらうこともあるが、依頼はすべて引き受ける。そのほかにも、感謝

イベントでは来店記念品を積極的に配布する。「こういった『顧客還元費』は将来への投資であり、結果としてかけた費用以上にお客さまが増える」と山口氏は語る。

講演者紹介



株式会社セブンプラザ
代表取締役
兼 チェーン本部長

山口 貞利氏

1938年生まれ。鹿屋農業高等学校商業科卒。校テパート勤務を経て、1967年11月に株式会社セブンプラザを創業。「喜びを分かち合う」、「社員によし」（職場満足度を高める）、「お客様によし」（お客様満足度を高める）、「店によし」（世の中に感謝）が会社経営の理念。九州各地に店舗数64店舗チェーン（直営店9店舗、FC53法人56店舗）を展開。パナソニックの系列販売店。

会社概要

- ・法人名：セブンプラザ株式会社
- ・代表者：山口貞利 代表取締役兼チェーン本部長
- ・所在地：鹿児島県鹿屋市寿4-15-21-1
- ・設立年月：1967年11月設立
- ・ホームページ：<http://www.7plaza.co.jp/>

- ・事業内容：家電製品・太陽光発電・オール電化・住宅設備商品・リフォーム・ボイラー・井戸ポンプ・家電修理・家電工事・パソコン関連などの販売、設計、施工
- ・社員数：正規44名、パート・アルバイトなど8名
FC店社員数250名