



常に刺激を受けて新しいことにチャレンジ



23の専門店とJOIS、ベルマートからなるショッピングセンターニコア。

店舗名	HOT-BOX
所在地	二戸市米沢字荒谷25 二戸ショッピングセンターニコア内
代表者	高村文昭
創業	平成8年
従業員	3名
業種	女性向けヤングカジュアルウェアの販売
営業時間	午前10時～午後8時



—お店を始めて6年目とお聞きしましたが。

平成8年11月8日の「ニコア」オープンと同時に開店しました。以前は家業の紳士服を中心とした仕立てを手伝っていましたが、需要が少なくなってきたのを機に、この協同組合に参加してオープンしました。

「HOT-BOX」という店名は「常にフレッシュでホットな宝箱」という意味でつけました。

—それまでの仕事とはだいぶ変わりましたね。

だいぶというより、まったく異業種と言った方がいいと思います。協同組合内の業種のバランスもあってこの業種を選びました。仕入れからディスプレイまで、すべて自分たちでしなければなりません。

現在では、メーカーとの直接取引もできるようになりましたが、当初は仕入先の開拓が課題でした。私の

場合、たまたま読んでいた業界紙の問屋特集で「現金問屋」の存在を知りました。それが東京の馬喰町、横山町界隈にあることがわかり、まず出かけていきました。

—だいぶご苦労もあったでしょうね。

このことを人に話すと「よくそんな方法でできたね」と言われますが、当時は、もう夢中でしたから、飛び込みで次から次へと問屋を回りました。現在、メンズは扱っていませんので仕入れは妻にまかせており、毎週月曜日は、仕入れのため東京へ日帰りで行っています。

仕入れた商品は、宅配便で翌日には店に届きますので、即ディスプレイします。問屋には、当店の担当もつくようになって、いろいろな情報をもらえるようになってきました。テレビや雑誌を見ながら、流行や人気の商品をチェックして、新鮮さにこだわった仕入れに心掛けています。

—顧客管理はどういう方法で行っていますか。

かつては、スタンプ式のカードを作ったこともあります。昨年末、ショッピングセンター全体で、新しいカードシステムを導入してから、お客様個々のより正確なデータを得ることができるようになりました。メンバーズカードにICチップが埋め込まれているもので、お客様の基礎データに売上データをリンクさせてコンピュータ・サーバに蓄積していくタイプです。これによって、お客様の当店の利用状況が様々な角度から分析することが可能になりました。

例えば、当店では何時頃が混み合うのか、何曜日に売上が良いのかなどを分析することです。これによりお客様を絞ったDM発送ができるようになり、この結果5割以上のレスポンスを得ることになりました。これからさらに活用していきたいですね。

何よりもよいことは、レジでお客様のカードを照会することにより名前が分かりますので、「……様、先日の商品はいかがでしたか」という、会話につながることです。実際にシ

ョッピングセンター内でも、お客様とのコミュニケーションが増してきたという話もあり、新しいふれあいのツールになってきていると思います。

—12月には東北新幹線が開通しますね。

確かに私たちにも影響があると思います。これまでは、盛岡や八戸の「新鮮さ」だけを意識してきましたが、さらに仙台、東京まで加わるわけですから。しかし、逆に「新鮮さ」ではチェーン店や動きの遅い大型店に負けることはないと思っています。

時々、産業振興センターの講演テープを借りて聞くのですが、その中で、ある衣料メーカーの代表者がこんなことを言っていました。「衣料販売が、だめになる理由は『いつでもある』『どこにもある』『いつかは安くなる』のが理由だ」と。言われてみれば確かにそのとおりで、個性のない商品の品揃えではいつまでも売れ残り、季節が変わればバーゲンをするのが当たり前という風潮があります。私の店では、バーゲンは原則として行いませんし、同じもの

を大量には仕入れません。その代わりに、お店で動きの鈍いものはディスプレイしたり、値段を下げてわざと棚の中に入れておきます。そうすることで、お客様が新しいコーディネイトを発見したり、掘り出し物を見つけたりという楽しみにつながると思っています。先日、「わざわざ仙台まで行って買って来たのに、ここにあったなんて…」というお客様の話があったくらいです。

—これから取り組もうと思っていることは。

お客様もそうですが、私たち経営者も常に刺激を受けるようにしなければいけないと思います。以前、産業振興センター主催の「経営者大学」という経営者や幹部クラス養成の研修に参加し、まったく異業種の皆さんと知り合うことができました。常に様々な経験を通して「商売のシステム」を確立しなければならないと考えております。成功している企業は、きちんと数値化されたシステム構築の例がありますし、そうすることにより、今の事業をさらに発展させていくことができると思います。



- 1 お話を伺った代表の高村文昭さん。
- 2 常連客なら必ずチェックする新商品のディスプレイコーナー。
- 3 家庭でもパソコンを使ってお客様の動向と傾向をつかむ高村さん。
- 4 ICが埋め込まれたニコアカード。全店舗で14,000人のカードホルダーがいる。
- 5 10～20代がメインの客層だが、さらに客層を広げるために雑貨スペースを増設中。

