

あのお店・この店 お店紹介



待つだけでなく、 お客様に近づいていく店づくり

「スペースジョイ」の佐々木村雄社長（左）と佐藤安伴店長。



—お店の創業は。

創業は平成元年の7月です。それまではホームセンターの店長をしておりました。以前から自分で事業を始めたいという思いは強く持っていましたので、数人の友人から資金協力を得ながら、ここ東和町で事業を開始しました。

開業にあたっては、それまで勤

務していた会社の社長にも様々な形で支援をしていただき、たいへん恵まれたスタートでした。

—この店以外にコンビニエンスストアも2店経営されていますね。

平成7年11月に当店の隣に「ローソン」を開店しました。当時は今の店舗を拡大するか、それとも



①企画を含めディスプレイは佐藤店長が担当。冬の鍋用品を集めたコーナーも店長の手づくり。
 ②③農業資材の充実も「スペースジョイ」の特徴。朝早くから作業する人のために、朝8時には開店する。
 ④介護用品コーナーも充実。おむつなどの消耗品の需要が最も多く、車いすなどの大型介護用品も陳列している。
 ⑤集客の重要なアイテムであるチラシも、季節と地域の特徴に合った内容となっている。



⑥おそろいのユニフォームでお客様を出迎える従業員の皆さん。
 ⑦年輩のお客様も多いことから、丁寧、親切な対応がモットー。「この前はどうぞ」と言いながら入店するお客様もあり、そうした対応が実を結んでいる。
 ⑧株式会社ササキとして経営しているローソン東和町土沢店。大型トラックも駐車できる広大なスペースを備えている。
 ⑨平成9年2月にオープンしたローソン大迫店。国道396号線と町内に入る分岐点に位置することから幅広い層のお客様に利用されている。



徐々に注目を集めていたコンビニを始めるか随分と悩みました。

コンビニを始めることに決め、ナショナルチェーンという安心感からローソン本部に申し込んだのですが、当時はまだ都市部への出店が中心で、東和町は出店エリアの承認もとれていない状況なのでむずかしい、ということでした。本部に数回足を運び、何とか出店の承認をいただきました。

売上について本部の判断はかなり厳しいという見方でしたが、オープンしてみると思っていた以上にお客様が来店し、ピークには一日あたりレジ通過客数が2,000人を超えたこともあります。この成功をふまえ、平成9年2月に大迫にもコンビニを開店しました。

チェーンではないホームセンターというの珍しいと思いますが、

おそらく県内でも2、3店しかないと思います。ホームセンターと

いう業態はまだ歴史が浅く、国内での最初の開店は昭和47年です。

それだけに近年、この業態は急激な変化をとげており、店舗のチェーン化・大型化も次々に行われています。当社も平成5年に遠野店を開業しましたが、その後、大型店の進出が決定したため平成11年に閉店し、現店舗名を「スペースジョイ」に変え、力を集約して再スタートを図りました。

大型店との差別化はどのようにされていますか。

大型店の場合、店舗面積が数千m²ということも珍しくない時代になってきました。当店は約900m²ですので商品アイテムの絞り込みを第一に行っています。他店と同様のアイテムでは店の特徴もなくなってしまうことになりまから。

このため一般的なホームセンターで置いているカー用品、衣料、靴、家電はほとんどありません。逆に日

常利用する生活雑貨を充実させ、農村地帯でもあることから農業資材も豊富にとり揃えています。

また、高齢者や介護をするご家族のために、介護保険がスタートする前から介護用品の充実にも努めてきました。お客様のことを考え、大量に売れるものではありませんが車いす等も置いています。

お客様のニーズを第一にということでしょうか。

ニーズという考え方より「お客様に店から近づいていこう」という発想です。例えば3月から5月、9月から10月は農業資材とエクステリア関連の企画販売を行っており、この企画で以前に購入していただいたお客様にはDMでご案内しています。

また、エクステリア関連商品では、販売するだけでなく設置工事までケアしています。どこのお店でも設置工事の手配は行っている

ことと思いますが、その後は工事業者まかせというパターンが多いのではないのでしょうか。しかし、お客様から見れば購入したのはあくまで当店であるという視点から工事の最初と中間、そしてお客様立ち会いのもとでの完成後のチェックには必ず立ち会っています。

夏に需要の多い網戸は、連絡いただければ当店からお客様を訪問し、採寸してから商品を購入、そして取付けまでおこなっています。定型サイズ外の窓もありますし、商品に書かれているサイズがどこからどこまでを指すのかは意外に分かりにくいものです。また、網戸の張替えも行っております。もちろん張替えの場合も配達しますし、取付けも無料で行っています。

「頼りがいのある店」という感じですね。

そう思っていたら幸いです。色々なことを気軽に聞くことができる雰囲気作りを心がけています。お客様が必要と思われる商品を揃えるため、通常の仕入れ以外に店長がトラックで直接仕入れに行くことも月に数回あります。また、お客様が気持ちよく買い物

をしていただけるよう、事務所に「あいさつの励行」と「店内外ゴミをゼロにします」という自己採点表を張り出し、社員全員が帰る際に記入するようにしています。管理されるのではなく、自ら管理するという意味でも効果はあると思います。

これから取り組もうと考えていることは。

景気動向が今後どうなるかは分かりませんが、小売が爆発的な伸びを見せることは難しいと思います。それだけに「売りっぱなし」だけでは店としてやっていけない時代になってしまうと思っています。こうした状況を考えると、私たちは「お客様に店の方から近づく」ということを進めていく必要があるのではないのでしょうか。

その手始めにエクステリア関連の常設展示場を実現させたいと考えています。やはりお客様はその目で確認したいのですから。さらにエクステリアだけではなく、住宅の修繕、増改築にも積極的に取り組んでいきたいと思っています。これらの工事に関してはこれから勉強が必要ですが。

また、この地域は高齢化が進んでいる地域で、車をお持ちではない方も多くいます。そうしたお客様にもご利用いただけるように訪問や配達サービスを拡充したいと考えています。



店の前は広い駐車場になっており、夏には盆踊りも行われます。

店舗名 スペースジョイ(株式会社ササキ)
 所在地 東和町土沢6区125番地
 電話 0198-42-2151
 代表者 佐々木 村雄
 創業 平成元年
 従業員 30名
 業種 ホームセンター
 営業時間 午前8時～午後8時

