

株式会社コンサラーツ所属 中小企業診断士 菅生将人氏にきく

## 小売業経営のポイント

景気回復などを背景に小売業全体の売上高は近年上昇傾向にある。しかし、中小の小売業では苦戦を強いられている先も多い。中小の小売業に必要な戦略は何か。今回は、中小企業診断士で、小売業を中心にコンサルティング活動を行っている菅生将人（すごうまさと）氏にお話を伺いました。

### 競合店の出店はどんな企業でも起こり得る

大手スーパーや新規店舗の参入などにより、苦戦を強いられている中小小売業も多い。菅生氏は、

「競合店の出店によって自社の売上が打撃を受けるのは、どんな企業でも起こり得ること」と話す。

「大事なのはどんな競合が来たとしても負けない安定的な経営を行うために、自社の強みを生かし差別化した経営を確立すること」だと断言する。ターゲットを絞り、特定市場のなかで値段以外の付加価値を高める「差別化集中戦略こそが中小が目指すべき戦略」であると言うのだ。

### 鍋フェアで「宝探し」の楽しさを

菅生氏が携わっている差別化集中戦略の例として、神奈川県のある小規模スーパーでの支援事例がある。

この店では、来店客数を増やすことを目標に戦略を立てることにした。しかし、単純な安売りでは大手に太刀打ちできない。そこで考えついたのが「ユニークなイベント」による集客作戦だ。

スーパーの冬のイベントとしてはおなじみの鍋フェア。鍋に入れる野菜や肉などの具材をまとめた特設コーナーを作り、安売りをするのが一般的な方法だ。しかし、この店では商品の陳列場所は変えず該

当商品に鍋フェア用シールを貼りつけ、シールのついた商品を4つ買うとレジで白菜 1/4 をプレゼントするという企画を実施した。

「お客様にとっては、宝探しのように店内で商品を探しだす楽しさがあります。一方、お店にとっては売上点数アップにつながるんです。」

レジでシールの数を数え、数によってプレゼントを渡すというのは効率化を追求する大手では取りにくい。中小だからこそできる企画だ。

菅生氏は「イベントを企画するとき大事なポイントは3つ。お客様に楽しんでもらうこと、大手が真似しづらいものであること、それから、安値をウリにしないことです。」と話す。前述の店では、こうしたユニークなイベントを次々に行うことで「あの店に行くのが面白いことがある」という口コミが地域に広がり来店客が増加、売上は前年比 110%になった。



## 上手いかない会社に共通するのは

### 「競合先の調査をしていない」ということ

差別化集中戦略を立てる際に最も大事なものは、相手を十分に調査することで、菅生氏は「差別化が上手いかない会社に共通するのは、競合先の調査をしていないこと」と言い切る。「競合先に自分の顔が知られているから調査はできない」という店も多いが、菅生氏の言葉を借りれば、競合先の調査をしないことは「店をよくするチャンスをつぶしている」ことに他ならない。

また、競合先を見るポイントも重要だ。

「大手スーパーの中には、閉店間際ではなく、早い時間から値引きを始めるところもあります。単に店の中を見るのではなく、商品の製造年月日がいっ



値引きはいつからどのくらい割引をしているのか、という風に細かく見ていくことが重要です。」加えて、「午前中と午後で陳列する商品が違うお店もあります。客層はどうか、どんな商品があるか、どれが売れているかなど、時間を変えてみるのも大事です。」

さらに、お客様視点での観察も必要だと話す。男性と女性では視点が違うとも言われるが、

「ご家族や従業員の力を借りて、世代や性別などの異なる視点で観察することで、見えてくるものもあるはずです。」

ライバル店はお客様へのどんなユニークなサービスをしているか、どんなユニークな取り組みをしているか、常にアンテナを張ることが大事だという。

「経営に関する本は数多く出版されています。しかし、それらが必ず自分の店の経営にあてはまるとは限りません。それよりも、外の世界を自分の目で見て、考えて、自分で納得したものは取り入れていくことのほうが、まずは大事ではないかと思います。」

今回お話を伺った菅生氏が所属する株式会社コンサラートでは、経営相談や経営計画策定等を行っています。

ご興味のある方は、お近くの本支店窓口または当金庫ホームページよりお気軽にお問合せください。

## かながわビジネスオーデションで 株式会社サーフ・エンジニアリング様が神奈川県知事賞を受賞されました！

平成 27 年 2 月 5 日（木）に開催されたかながわビジネスオーデションで、株式会社サーフ・エンジニアリング様が神奈川県知事賞と来場者賞を受賞されました。

このオーデションは、創業や新たな事業分野への進出にチャレンジしている方々に、新たに取り組もうとするビジネスプランを発表する場を提供し、ビジネスパートナーやスポンサーと出会っていただくために開催するもので、今年度で 19 回目となります。

今回、株式会社サーフ・エンジニアリング様が発表されたビジネスプランは、狭い場所や高い場所など、過酷な環境にあるガス管等の外面検査を簡単に行うことのできる同社のオリジナルロボット「のぼるくん」を活用したサービスです。このロボット、ガス管等の外面に機械を取り付けると、配管に沿って自走しながらカメラで撮影を行うという優れたもの！！撮影した画像はモニターで確認、わずか数ミリのキズも発見できるのだそうです。

当金庫では、平成 25 年度ものづくり補助金申請のお手伝いや、提携している外部専門家と協力し、「のぼるくん」の特許取得などのお手伝いなどをさせていただきます。



▲表彰式の様子