

研ぎ澄まされた 顧客対応力を強みに変えて

有限会社井口包丁店

「当たり前の中に埋もれた魅力を見直す」

流通形態が多様化する中で、仲卸は苦戦している。京都中央卸売市場と共に歩んできた同店にとって、市場の活性化は大きな課題だという。3代目を継いだ井口雅夫さんが最初に知り組んだのは、自社の強みや魅力を掘り起こすことだった。「なぜ、わざわざうちで庖丁を買ってほしいのか?」「顧客にその理由を尋ねたところ、「商品について適切なアドバイスをしてくれるから」という答えが返ってきたという。

同店は創業80余年というのれんの下で、庖丁についての専門的な知識はもちろん、使い手である顧客がどんな庖丁をどのように使っているのかといった料理についての知識やスキルを蓄積してきた。社員の中には、料理好きで、腕自慢も多い。現在でも、社内で庖丁についての勉強会を開催しているほか、顧客との何気ない会話の中でも「こんな使い方をしているのかと、新しい知識を得られることもある」という。今まで、当たり前だと思っていたことが強みになる…。井口さんは、目に見えない無形の財産に気づいたという。

料理人と刃物職人のこだわりを橋渡しして存在感を発揮

同店には、仲卸業者のほか、料理店や鮮魚店、旅館やホテルの料理人など、道具にこだわりを持つ顧客が多く訪れる。ミリ単位の刃の厚さやデザインにも独自性を求める顧客も少なくない。「定番として長く使ってもらえるような商品を提供している」と井口さん。これまで培ってきた刃物職人のネットワークを駆使し、顧客の細かいニーズを形にするオーダーメイドの庖丁づくりを行っている。例えば、出刃庖丁ひとつとっても、鋼のみを用いた本焼や軟鉄を合わせたものなど種類も多様で、重さや切れ味も異なるという。「刃物と料理、両方の知識を持ち、お客さまと職人の間に立つて妥協点を見出すのが私たちの役割」。一つのオーダーに対し、何本も同じ商品を作って、その中から気に入ったものを選んでもらうなど、顧客に納得感、満足感のある提案を行っている。もちろん、出来上がった庖丁が注文通りに仕上がっているか、焼入の良さあしはどうかなど、優れた目利き能力も求められる。量販店などで安価な庖丁が売られているが、「ソフト面での付加価値を高めていくことで、他店との差別化を図っていききたい」と話す。

庖丁や料理道具類のほかにも、流し台や冷蔵庫、コンロなどさまざまな厨房機器の販売・施工を手がけている。「こんなアイテムはないか?」という顧客の要望に応えていくうちに、取り扱いのすそ野が広がっていったという。ただ単にモノを売るだけでなく、実際にどんな料理が作られるのかを現場で一つひとつ確認しながら、動線や使い勝手を踏まえた総合的なプレゼンテーションを行っている。「リピーターも多く、口コミで訪れるお客さまも多い」。今では、厨房機器が売上げ全体の4割を占めるようになった。庖丁の販売で築いた知識、経験、ネットワークを生かすことで、「料理」という大きな市場に足を踏み出し、ビジネスチャンスの幅を広げている。

身の回りから知恵のヒントを掘り起こし集客アイデアを生み出す

「知恵のヒントはどこにでも転がっている、問題意識を持つことが大切」。井口さんは気づいたこと、思いついたことをいつでも書き留めておけるように、身の回りに常にメモ帳を用意しているという。消費者から作業が見える流行のオープンスタイル形式を取り入れた「庖丁研ぎ工房」の開設など、小さな紙切れの中から生まれたアイデアも多い。昨年末には、本所経営支援員と専門家の中小企業診断士のアドバイスを受けながら、京都府「知恵の経営報告書」を作成、今年1月「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。「文書化することで自社の強みが明確になり、やるべきことを社員にはつきりと示すことができた」と振り返る。

卸売市場の活性化に向けても、「市場の中にあるさまざまな強みを融合させることで、新たな魅力が生まれるはず」と語る。井口さんのハートは熱くたぎっている。

京都中央卸売市場の関連棟に店舗を構え、目の肥えたプロの料理人に、庖丁をはじめさまざまな料理道具を提供している「井口包丁店」。商品に関する専門知識や職人との幅広いネットワークなど、目に見えないソフト面の強みを徹底的に磨き上げることで、顧客から大きな信用と信頼を得ている。

<DATA>

有限会社井口包丁店
代表者/井口 雅夫
住所/京都市下京区朱雀宝蔵町62(本社)
TEL/075-311-3284
Web http://www.iguchi-houcho.com/

<事業内容>

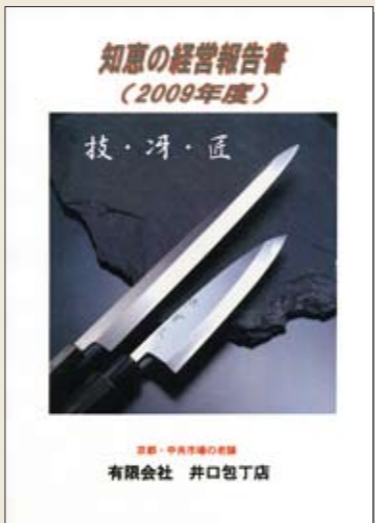
庖丁・料理道具の販売・製造、厨房機器販売と設計・施工など



自慢の庖丁を手話す井口社長



さまざまな形態・用途の庖丁が並ぶ店内



同社が作成した「知恵の経営報告書」

解説

知恵のポイント

多様な顧客ニーズへの対応から強みを生み出す

今回の取材を通して、モノを仕入れて販売する小売・卸売業でも、目を凝らせばたくさんの強みや魅力が埋もれていることが分かりました。井口包丁店には、仲卸業者や料理関係者など、多様なニーズやこだわりを持った顧客が訪れます。取引先の中には、『ミシランガイド 京都・大阪』で三ツ星をはじめ星を取得した店も少なくありません。「こんな庖丁はないか?」「こんな使い方ができないか?」といった、質の高い要求につひとつ応えていくことで、提供する商品はもちろん、料理に関するさまざまな知識やスキル、情報が蓄積されてきました。これは、顧客満足を追求しようという姿勢から生まれた、同社ならではの強みにほかなりません。同店ではさらに、これまでに得た知識や情報をしまいい込むのではなく、刃物職人に積極的にフィードバックすることで、オーダーメイドの庖丁づくりを行っています。モノを売るといふ本来の役割に加え、買い手である顧客(料理人など)と作り手である刃物職人の両方から頼りにされるような付加価値の高いビジネスを展開している点がポイントです。

創業・経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談に具体的にお答えします。TEL:075-212-6470 (知恵ビジネス推進室)