


新旧の融合と接客サービスの充実でモダンな店へ変身！

1. (株)杉見糸店

店舗名	(株) 杉見糸店	【店舗外観】 
所在地	弘前市土手町206	
業種	手芸用品、婦人服、化粧品小売業	
所属商店街名	弘前上土手町商店街（振）	

【店舗の概要】(沿革、立地、経営者、取扱商品など)

弘前市の上土手町商店街振興組合は、弘前市の中心部に位置して中心市街地を形成していたが、駅周辺部に大型店のダイエー、イトーヨーカドーなどが進出して商業の重心が移動した。

その後、大型店の郊外への出店がさらに進み、中心市街地区の衰退に拍車がかかったが、市の区画整理事業や県の街路整備事業と一体となった形で商店街近代化事業が平成15年10月に終了した。

その商店街の通り沿いにある杉見糸店の創業は明治43年で、現在の店舗のあるところで糸の卸売業として創業している。現在の経営者は4代目で学校を卒業した後、東京で衣料品関係の卸会社で修業している。



▲街路整備事業が終わった街路



▲古い家具を使った展示

その後、30歳で実家に戻り家業に就き、上土手町商店街振興組合の専務理事という大役も担っている。東京から戻ってきた当時は郡部や県内の呉服屋への糸の卸売業が盛況で、年商1億円以上の商いをしていた。

しかし、糸の卸売りが停滞したことから、15年前から女性向けの衣料品や手芸用品

の小売業を開始している。そのために、表の上にある看板には「ホビー&クラフト スギミ」という看板が掲げられている。

さらに、5年前から化粧品小売業も合わせて行っており、現在の売上構成は糸を中心にした手芸用品、衣料品、化粧品がそれぞれ3分の1となっている。また、従業員は奥様を含めて4名で店舗運営を行っている。

【当店の特長】(特に優れている点)

①「古い家具類や看板」を有効活用して商品展示や接客テーブルに

店舗の外観はお店の前に立つと、右側のガラス面には黒地に金文字の立派な看板が目に入ってくる。これを見ただけでもお店の歴史の積み重ねを感じさせてくれる。

また、化粧品コーナーにさりげなく置かれている接客用のテーブルは、表の看板に足を付けたもので、昔からあるものをうまく活用している。

そこでまず、第一に歴史の古い糸・毛糸を中心とした手芸用品部門の品揃えは、売場面積の6割を占めている。そのために多種のアイテムを品揃えしていることが分かる。



▲手芸用品の展示



▲古い看板を使った接客テーブル

売場の1階と2階に分けて糸と関連するボタン、毛糸、手芸用の布などの商品を幅広く品揃えしている。また、1階に置かれている小物を陳列している大きな棚は、お嫁さんとして嫁いできた「嫁入り道具」である。

また、お客様の要望に応じてオリジナルの手作り商品も販売している。例えば、オーダーメイドで夏のお祭り用品などでオリジナルの袋物やタイコのパチを入れる袋物などの製造を行っている。

商圏の半分は地域の半径1 Km以内のお客様が中心であるが、糸などの手芸用品では郊外からのお客様が半分を占めている。また、手芸用品の販売に当っては、お客様を待っているのではなく、年に1回東京からメーカーとタイアップして手芸専門の先生を招いて手芸教室を開催している。

弘前市内や郡部で手芸教室を開いている地域の先生方を対象に行っており、手芸用品の販売促進に繋げている。この販促を行うことによって大手スーパーの手芸用品コーナーとの差別化を図っている。

②中高年の女性向け衣料品は個々のお客様対応で仕入れる

第二は15年前から取扱いを始めた衣料品である。衣料品と化粧品については女性向けということもあり、担当は奥様の由美子氏が中心となって仕入れ、販売・接客を行っている。

主な対象顧客は40代以上の女性で、主にカジュアル衣料を中心に品揃えをしている。また、商品の仕入れに当っては毎月1回、東京の衣料品問屋が集中している東京・横山町まで足を運んでお客様をイメージして合う商品の仕入を行っている。



▲カジュアル衣料品の展示



▲「杉見糸店」の古い看板

また、お客様によってはセーターなども特注品としてオーダーメイドで製造販売を行っている。さらに、お客様からの要望を聞いてお取り寄せサービスなども行い、顧客の固定化に努めている。

③化粧品販売にも取組みコンサルティングセールスに力点を入れる

第三には5年前からスタートした化粧品販売である。スタート時にはあまり力を入れてなかったが、たまたまカネボウの化粧品で専門店向けのブランド「リサーチ」を紹介され、これならば力を入れる価値があると判断して真剣に取り組みを始めた。

現在は固定客(200人)を対象に、皮膚の診断ツール(スキンアナライザー)を活用して、皮膚の手入れを含めた顧客に合った化粧品のコンサルティングセールスを展開している。

また、メーカーとタイアップして近所の上土手スクエア(会議室)を借りて月に1度、エステ教室を開催して新規顧客の獲得を図っている。9月もイベントを開催して

いるが8名の美容部員をメーカーから派遣してもらい、午前10時から午後6時までの間に30名の参加があった。

化粧品販売での販促のポイントは顧客のデータベースを基にDM、電話などのコミュニケーションツールを活用したり、サンプルの有効活用によって顧客の固定客化に努めている。

奥様に日頃から心がけていることをお聞きしたところ、まずはお客様の要望を「よく聞く」ことからスタートするとのこと。まさに、奥様の接客技術が生かされている感じを受けた。

【商店街事業の概要】

平成15年度に、街路整備事業の終了に伴い街並みが一新した商店街を住民にアピールするためのイベントを5回に渡って行った。具体的には、①「目で感じる街」として商店街キャラクター発表や商店街の軒先で生鮮品や加工食品の販売、②「耳で感じる街」としてイルミネーションの点灯、路上ミュージック、クリスマスパーティ、川柳品評会、大売出し等、③「肌で感じる街」として抽選会、スノーオブジェ、公園の愛称発表会等、④「愛を感じる街」としてバレンタインメッセージ伝言板、小学生対象の絵・作文の展示会等、⑤「心で感じる街」として卒業生へのメッセージ募集、かわら版（情報掲示板）の設置等を行った。


平成16年度の「シャッターアート」事業では、一般市民をはじめ大学や高校の美術部などに依頼し、テーマを決めて店舗のシャッターをキャンパスにして絵を描いてもらい、話題性の創出とイメージアップを図った。

その他に、「小学生商業体験」、「コミュニケーションペーパー」の発行を行い、商店街の認知度の向上に貢献した。（詳細は103ページを参照。）

【商店街事業と当店との関連】

イベントで人が集まってきたり、観光客が休日に増加する時期はあるが、直接的な影響はないと思われる。しかし、当店の外観や伝統のある看板などが商店街の魅力を高める相乗効果を発揮していると考えられる。

【店舗概要情報】

店舗概要				
店舗名	株式会社杉見糸店		店舗外観	
所在地	青森県弘前市大字土手町206			
創業年	明治43年			
経営者名	杉見 良逸	年齢		55歳
所属商店街名	弘前上土手町商店街振興組合			
店舗沿革	創業は昭和初期頃で、現住所同店舗で糸専門の卸・小売として事業を開始した。平成元年頃から事業領域を拡大し、婦人服衣料販売、化粧品販売をはじめ現在に到る。			
業種	糸・衣料品、化粧品販売	取り扱い商品・サービス		
販売方法別売上構成		商品・サービス	売上構成	
仕入販売	90 %	糸	33 %	
加工販売	10 %	衣料品	33 %	
製造販売	%	化粧品	33 %	
製造卸	%		%	
サービス	%		%	
その他()	%		%	
売場面積	70坪	従業員数	4人	
立地環境	<ul style="list-style-type: none"> ・弘前駅から10分程度であり人通りはあまり多くない。 ・商店街の端に位置しているため、商店街中心部及び商店街の反対側にあるホテルからの集客は望めない。 ・当該店舗の周辺は店舗が連続して立地していないため、店舗が連続している中心部と比較すると買い物客が少ない。 			
商圈	<ul style="list-style-type: none"> ・「糸販売」という専門業態のため、商圈は広く隣町から自動車を使って来店する顧客も存在する。 ・オーダーメイドの作品、特に夏祭り関係のオーダーメイド商品(袋物・小道具など)を販売しており、他店では扱わないものであるため、遠方から来店する顧客もいる。 			
店舗レイアウト				
1階		2階		
		