

店舗レイアウト、POPの改善による集客力向上

**大手チェーンとは異なる品揃えで勝負する
創業75年の老舗履物店。陳列とPOPの
改善で集客力をアップした。**

**価格競争に苦戦していた
創業75年の老舗履物店**

JR総武線・中央線「新小岩駅」の南口を出ると、すぐに目に飛び込んできると「新小岩ルミエール商店街」。葛飾区と江戸川区にまたがる、全長420メートルのアーケード商店街だ。駅から江戸川区役所や江戸川区立中央図書館、関東第一高校、都立江戸高校などへの通り道にもなっており、日中は多くの人でにぎわっている。

商店街を歩くこと5分ほどの場所に、「つるや履物店」は位置している。白とピンクのファサードに「since 1940」の文字が刻まれているとおり、「つるや履物店」は創業75年を数える老舗。店を切り盛り

するのは、三代目の遠藤功太郎氏だ。遠藤氏は、靴のディスカウントショップで修行を積んだ後、平成14年に27歳の若さで父の跡を継いだ。しかし、そのスタートは決して順風満帆なものではなかった。

新小岩駅周辺には競合として大手靴チェーン店が2軒ある。新小岩ルミエール商店街に並ぶ「ABCマート」と、千葉街道沿いの「東京靴流通センター」だ。後を継いだばかりの遠藤氏は、ヤングカジュアル靴やスニーカー、紳士靴などをメインに取り扱い、2軒に真つ向から勝負を挑んでいた。当然、価格競争に巻き込まれ、大手チェーンほど仕入れ値を抑えることができない「つるや履物店」は苦戦を強いられ、思うように売り上げを立てることができずにいた。

さらに、インターネットショッピングが普及してお客様の選択肢が広がる、状況は悪化。翌日配達サービスが当たり前になった近年は、「すぐほしい」という理由で足を運ぶお客様も減ってしまった。

**中高年女性向けをメインに
独自の土俵を探す**

こうして芳しい経営実績が上がりませんが、大手チェーンと同じ土俵で戦っているだけではだめだと気づいたころには、10年の歳月が過ぎていた。

「つるや履物店」が勝てる土俵はどこだろうか。そう考えた遠藤氏が新たにメインターゲットに設定したのは、店の売り上げを支えていた中高年の女性だった。メイン商品の一つは、ヘッブと呼ばれる2000円程度の日本製サングダル。中高年の女性に根強い人気があり、なおかつ大手チェーン店に取扱いのない商品だ。

同様に、下駄や雪駄などの和テイストの商品、介護シューズ、歩きやすさを特徴とする中高年向け機能シューズも、大手チェーンに取り扱いがないため強化した。機能シューズは客単価が高く、売り上げの面でもメリットがある。その他、取りこぼしがないよう、婦人靴、紳士ビジネスシューズ、スニーカー、子供用シューズなど、ヤングレディース向け以外は幅広く取り扱う方針をとった。

商品構成を変えて5年。手ごたえはあるものの、売り上げはなかなか安定しない。コンスタントに売り上げを立てられる改善策はないものか。こう悩む遠藤氏が出合ったのが、専門家による支援を受けられる「商店街パワーアップ作戦」だった。

**POPと陳列の改善で
店内の商品が探しやすい**

支援活動は、平成27年7月から9月にかけて3回にわたり行われた。テーマは、陳列とPOPの改善だ。



店頭写真

改善から3カ月。お客様が目的の商品にたどり着きやすくなったように感じられ、外回り中のビジネスマンが靴を求めて立ち寄る機会も増えてきたと遠藤氏は話す。何より、支援を受けて以降、客数が1割増という目に見える結果がついてきた。毎年、落ち込んでいた売り上げも、前年比で微増傾向にある。「今後は、さらに自分の戦う土俵を見極めていきたい。

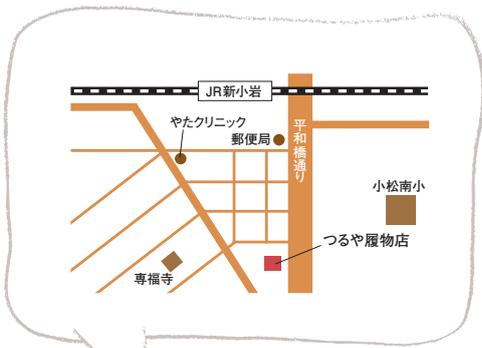
また、必要としてくださるお客様にもっと応えられるよう、サービスを強化していきたいです」と遠藤氏は笑顔を見せた。

商品陳列は、ターゲットにふさわしい方法を採用する必要がある。遠藤氏は、あえて商品を雑多に並べることで宝探しのような楽しみを提供する「ジャングル陳列」を採用していたが、年配の客層にはわかりづらく、目的の商品にたどり着きづらいと専門家は指摘。カテゴリごとに商品を整理して並べ、秩序のある棚作りを心掛けた。店頭にぶら下げ方式で陳列していた雪駄や下駄なども、和テイストの商品としてまとめて店内奥にコーナー展開した。

こうした機能性商品の販売には顧客の信頼を集めることが重要だというアドバースを踏まえ、創業75年の歴史を感じさせるべく、創業当時の写真を店内に掲示することにした。

通りすがりのお客様へのアイキャッチとして、店頭の陳列も変更。印象の薄かった紳士ビジネスシューズやスニーカーを、品揃えがわかるようにディスプレイした。

店頭印象を変えたのは、陳列だけではない。以前は、大量の吊りPOPが煩雑にぶら下がり、訴求効果を失うばかり、目隠しにすらなっていた。これらをすべて撤去したことで、整理整頓された店内が奥まで見渡せるようになった。



通りの写真

- 店名 つるや履物店
- 業種 靴小売業
- 所在地 江戸川区松島 3-14-6
- 電話 03-3655-5188
- 営業時間 10:00 ~ 20:00
- 定休日 第3水曜日
- 活用施策 商店街パワーアップ作戦



店主 遠藤功太郎

陳列やPOP以外にも、勉強になるお話がたくさんありました。私の場合、「客層を把握したほうがいい」とのアドバイスをきっかけに、葛西や船堀などバスで30分ほどの地域から来る高齢者の方が多いことに気づいたのが大きな収穫でした。ここ数年、バスに乗ってくるお客様に支えられていると実感していたのもあり、該当エリアを走るバスに広告を出すことに。集客につながっています。こうした支援は、中小企業の生きていく力につながりますね。