

商品陳列と接客の改善

和菓子店の重厚感を廃し、
気軽に店に入れる雰囲気づくり

創業80年余、
伝統的和菓子店

東急目黒線武蔵小山駅から都道420号を学芸大学方面に歩くこと約8分、住宅地に囲まれた一角に目黒平和通り商店街がある。周囲に大型スーパーがないこともあって、200mほどの通りには複数の生鮮食品店のほか精米店、酒店、洋品店、玩具店などが軒を連ね、夕刻を過ぎると買い物客で賑わう。食材や惣菜を何店舗もハシゴして買い求めていく、懐かしい光景が今も残る商店街である。

「御菓子司三陽本店」は、この目黒平和通り商店街に店を構えて65年になる。昭和初期に日本橋茅場町で創業したが、戦災により店舗を消失し昭和25

年に当地へ移転。現在は三代目の高須克氏が経営に当たっている。

商品は生菓子、焼菓子、羊羹、大福と一通り揃い、ほぼ全ての品が手作りと一通り揃い、ほぼ全ての品が手作りの森の栗詣のほか、春なら桜餅、柏餅、秋はおはぎといった伝統的な季節のお菓子、コーヒークリーム大福やかりんとうまんじゅうなどのオリジナルの新商品も開発。平成27年度には商店街の逸品運動で包装紙に招き猫のイラストをあしらひ、食べると福を呼ぶというふれこみで新商品「猫ニャン最中」の販売を始めた。また地域の祭りやイベントの際に注文の多い赤飯や、年末には切り餅などお菓子以外の隠れた売れ筋商品もある。

お菓子に関しては、いずれの商品も箱入りのセット売りバラ売りが

あり、贈答用としてはもちろん日常のお茶請けとして買い求めていく客もいる。

問題は和菓子離れではなく、
和菓子店離れ

長らく地域密着型の和菓子店として親しまれてきた三陽本店だが近年の売り上げは漸減傾向。周囲には廃業する和菓子店も出始めて高須氏も危機感を募らせるようになった。

三陽本店の顧客は高齢者が中心。売り上げ減少の要因は、嗜好の変化による若者の和菓子離れにあると高須氏は考えていたが、和菓子組合のデータによれば和菓子の消費量に変化はなかった。しかも和菓子店の数は減っているにも関わらず1店舗あたりの売り上げは伸びていない。その分はスーパーやコンビニエンスストアで買い求められていた。問題は和菓子離れではなく、和菓子店離れだったのである。

そんな折、高須氏は顧客から「店に



入りにくい」という声を聞いた。食べたいお菓子が売っているのか、店の外からではわからない。中に入って買わずに出てくるのも忍びない。店の中へふらっと立ち寄れる雰囲気がないというわけだ。

そこで高須氏は週末に店の前にワゴン置き、売れ筋の赤飯や新商品の最中を販売してみることにした。これが思いのほか好評だった。ワゴンを認めて立ち寄る自転車に乗った客や、普段

三陽本店



陳列方法と
声かけに一工夫

は店内にはなかなか入ってこない男性客の入店も目立ったほか、向かいにあるライバルのコンビニ来店客が流れてくることもあった。どうやら入店しにくいと思っていた客は少なくないようだった。

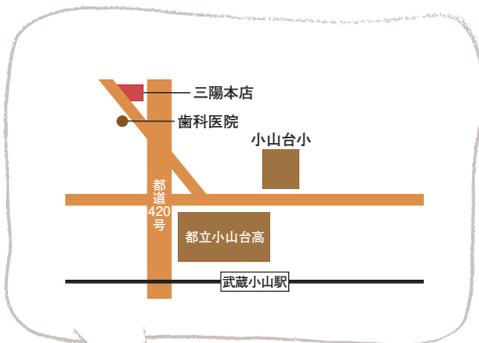
どうすれば入りやすい店が作れるのか？平成27年より高須氏は商店街パワーアップ作戦の個店支援を利用し専門家の指導を仰ぐことにした。まず提案されたのは商品の陳列法。

売りのお菓子に変えた。入口付近のショーケースの上にはガラスの商品ケースを置き、売れ筋ではない干し菓子や飴、落雁などを置いていたが、不要な重厚感を与えるため撤去。代わりに人気商品を売りたい商品を置いた。洋菓子店を意識して置いた商品説明を書いたカードも廃止し、プライスカードに統一。さらに売りたい商品、売れ筋商品にだけ「人気No.〇」といった購入を後押しするようなPOPをつけた。これらの改善により店外からの視認性が高まりショーケースの商品が目立つようになった。また「ひとつからお気軽にどうぞ」と書いたポスターを外に向けて掲示し入店を促すようにした。

ネットも活用し
新たな顧客開拓も模索

半年ほど商店街パワーアップ作戦による改善支援の取り組みを行ったことで、客層は高齢者のほか、ファミリー層や若者、男性客が加わり幅が広がってきた。

これまで高須氏はコンビニとは客層が違うと考えていたが「単に店に入りにくかっただけなんだね」と笑う。商売力には自信がある。口にしてもらうきっかけさえあればリピーターはついてくる。今後は開店休業中のホームページを整備し、Facebook、TwitterなどSNSの口コミも活用し、より能動的な集客を考えている。



- 店名 御菓子司 三陽本店
- 代表者名 高須克之 (3代目)
- 所在地 目黒区目黒本町 4-1-3
- 問い合わせ先 TEL/FAX 03-3711-0656
- 業種 和菓子屋
- 主な取扱商品 最中などの手作り和菓子
- 創業年 昭和初期
- 活用事業 商店街パワーアップ作戦
- 営業時間・休業日 10:00 ~ 19:00 月曜日定休
- 従業員数 3名



店主 高須克之

今までもほかのお店やデパートの陳列や接客を見て試行錯誤してきましたが、専門家の先生方の支援を受けて背中を押してもらえたように感じます。呼びかけの言葉を変えたり、商品の並べ方を変えるだけでもお客さんの反応が変わってきました。これからは情報発信にも力を入れ、より多くのお客さんにご利用いただきたいと思います。