

巣鴨の3代目が挑んだ店舗運営と販売改革

接客術や店舗マネジメントの改善からキャッシュフローの見直しをへて、低調だった売上が短期間で大幅アップ

好調のネット通販事業から

広がる実店舗の売上格差

“おばあちゃんのお宿、”として賑わう巣鴨地蔵通り商店街。「茶舗山年園」はこの地で1950年、現取締役・塩原有輝氏の母方の祖父によって創業された。当初は茶器を扱う店であったが、1988年に有輝氏の父である道夫氏が事業を継ぐと、「急須は壊れるまで店に来ない」との理由で日本茶をメインに業態転換。同時に有限会社山年園を設立する。

90年代半ばには、高齢などの理由で来店が難しいお客様に向けた通販事業をスタート。さらに道夫氏は、2000年代初頭に早くもインターネット通販を開始する。こうした先見性が功を奏し、時代とともに通販部門は急成長。10年ほどで実店舗の売上を追い抜く。さらに次男の大輝氏が同部門を手掛けるようになると、真空パックの高級茶漬けが大ヒットしたことも手伝い、売上格差は4倍にも広がっていった。



店舗外観

商人大学校で学んだ

店舗マネジメントの極意

これに焦りを感じたのが異業種から転職し、実店舗の経営を任されていた長男の有輝氏だ。日々店頭

に立ち、試飲販売など頑張っている“つもり、”でも、頭打ちの売上を伸ばす方法が全く分からない。そんな折に受講のチャンスを得たのが、公社の『商人大学校・基礎編』であった。当時は「藁をもつかむ気持ち」だったというが、小売ビジネスの極意を伝える多彩な講義は、有輝氏の仕事に対する姿勢を大きく変えていく。

例えばセールストーク。「売れなかったのをお客様のせいにはしない」という講師の指摘に、これまで自分がいかに商品について説明不足だったかを思い知らされる。そこでメーカーに問い合わせ、時には工場にも直接足を運んで、おいしさを引き出す製法や生産者の素顔まで「商品のことを深く知る」ことに努めた。こうした知識を接客に反映することで、やがてお客様の関心や購買意欲を引き出せるようになったのである。

いっぽうで同店が力を入れる健康食品・健康茶においては、売りたい商品や季節に応じて店頭POPを分かりやすく展示替え。朝礼では膨大な数にのぼる商品を日替わりで試飲しながら店員が持ち回りで接客トークを実演し、知識の共有を心がけた。



店頭のPOP

流行の移り変わりが大きい健康食品においては、常に新しい商品にアンテナを張ることも欠かさない。従業員からの情報も積極的に取り入れ、さらに反響が大きいテレビの健康番組は予告編から情報を集め、売り逃しを未然に防ぐようにした。

こうした意識改革は、基礎編に続く『商人大学校・上級編』の受講によってリーダーシップ理論を学んだことも大きい。従業員にとって風通しのいい環境づくりも、店舗マネジメントの上では必須なのである。

専門家の指導で売上を分析、 さまざまな改善点を見出す

さらに売上管理については、公社の『商店主スキルアップ事業』により、専門家のアドバイスを元にしたキャッシュフローの見直しに着手。日別・月別の売上から改善点を洗い出し、曜日や曜日ごとの売上に沿って人員配置を改めた。続いて同じ専門家による『商店街パワーアップ作戦』でも隔月ペースで指導を受けながら、戦略に沿ったセールスを実践。例えば客足が遠のく夏はDMを発送し、前年比でむ

しろ5%増の売上となった。また商品ごとの販売実績も見直し、粗利のいい商品は試飲などで積極的なプロモーションを展開。さらに目に付



緑茶の試飲

く場所に当月の売上目標を張り出し、従業員のモチベーションアップも狙った。その結果、例年売上のいい12月には前年比で114%の伸び率に。月別売上では初の1千万円越えを達成し、大きな手ごたえを得ることができた。

しかしこうした結果も突き詰めれば、小さな工夫と努力の積み重ねにある。有輝氏は「例えば商品の陳列を少し変えるなど、以前は失敗を恐れてなかな

か動けなかった事も“即実行、するようになった”と振り返る。そんな有輝氏が今後の伸びしろと考えるのが、増え続ける外国人客をターゲットにしたインバウンド商戦だ。経営者としてのビジネス感覚が身についた今、3代目の新しい挑戦は今後もまだまだ続いていく。

【店主の声】

取締役 塩原 有輝氏

巣鴨という土地柄、購買意欲の高いお客様が多いものの、それに甘んじている場合ではないと痛感したのは『商人大学校』



を受講できたからこそ。知識も経験もない自分が短期間でここまで売上を改善できたのも、公社の担当者や専門家の方々による親身な指導なくしてはありえず、感謝の念に堪えません。

今後は商店街を挙げてインバウンドを盛り上げる計画もあり、当店では英語の商品説明チラシを作成するなどの取り組みを実践。店舗ディスプレイなどに関しては、青年部の先輩方にも多くの刺激を受けています。今後お互いに切磋琢磨しながら、「巣鴨のお茶屋といえば山年園」と思ってもらえるような、魅力ある店づくりを目指していきたいです。

ショップデータ

店名 山年園

業種 日本茶、健康茶小売業

住所 東京都豊島区巣鴨 3-34-1

電話 0120-22-4663

URL <http://www.e-cha.co.jp/>

営業時間 10時～18時（年中無休）

活用施策 商人大学校、商店主スキルアップ事業、
商店街パワーアップ作戦