



電気のかかりつけ医 購入前から続く信頼関係づくり



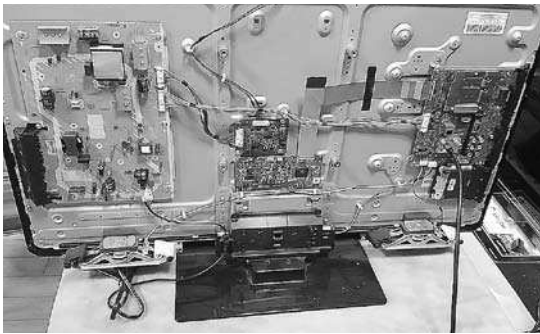
(有)利根無線商事

樋之口 武志 氏(沼田支部所属)

Q & A

▼会社概要

当社は、昭和四十一年に創業し、今年で五〇年目を迎える地域に根ざした「街の電気屋さん」です。家電製品の販売・修理を中心に活動しております。私は平成五年に入社し、四代目となります。私たちの様な業態は、大手量販店との価格競争やインターネットの普及による通信販売の増加などで、店舗数の減少が目立ちます。それでも五〇年積み重ねた技術と信頼で、地域の皆様に支えられ営業しております。



▼街の電気屋さんの特徴は

私たちは、大手量販店のように不特定多数のお客様の来店を見込んでおりません。つまり「特定多数」のお客様をターゲットにしています。日常業務と言え、既存客のお宅に伺い、お茶を飲みながら世間話をする事です。のんびりした仕事に感じられるかも知れませんが、私たちが生き残る為には必要な時間です。少なくとも季節の変わり目ごとに訪問し、顔を合わせることで信頼感と安心感を持つて頂き、話の中から困り事を聞き出します。お客様との関係づくりに時間を掛けています。

例えば大手量販店で大きな家電を購入すると、店頭の販売員、配送員、設置工事が必要ななら工事業者というように、初めて会う人ばかりとのやりとりが発生します。しかし当店では、私がお客様の要望で商品を提案、配送し設置工事まで行いますので、お客様も安心して任せられます。

▼取扱い商品や価格は

街の電気屋さんという「メーカーが絞られる」「価格が高い」などマイナスのイメージを持つ方もいると思いますが、



コスモスベリーズという組織に加盟することで、大手量販店と同じ価格での仕入れ・販売が可能になりました。また、取扱い商品も同様です。今までの営業活動に加えて低価格での販売が出来るので、あるお客様から言われた言葉を借りると「最強の電気屋さん」になりました(笑)。多くの場合、お客様のお宅でのお話から販売になりますので、その家庭に合った商品も提案出来ます。

▼会社の将来像

長期的には、社員を増やして売上を伸ばすことで、地域や社会に貢献していきたいと考えています。今までのイメージを覆し、就職先の候補に「街の電気屋さん」が挙がるように「大手量販店と変わらない価格で、大手量販店よりも小回りが利き、きめ細かいサービス」に磨きをかけていきたいと思っております。

▼地域に根ざした営業とは

お客様の困り事を解決していくことで信頼を得て次に繋がっていますが、困り事はいつ起きるかわかりません。休日や夜中、修理に時間が掛かるなど様々です。少し大げ



所在地/沼田市下之町1018
連絡先/TEL0278-22-2284
U R L/http://www.tonemusensha.jp