

# 株式会社ヤマグチ (でんかのヤマグチ)

量販店に負けない便利な電気屋「トンデ行くヤマグチ」

## おもてなし経営のポイント

- ❖ 困りごとを親身に解決することで生まれる、顧客との信頼関係
- ❖ 日次決算により売れ筋を把握、顧客情報を細かく管理



### 経営理念と企業文化

でんかのヤマグチは、「まちの電気屋さん」として、商圈を東京都町田市・神奈川県相模原市とその周辺に絞って地域密着型の経営をしており、40%に迫る高い粗利率を達成していることでも注目が集まる。16年前、町田市に大手の家電量販店が続々と進出し、代表取締役の山口勉氏は眠れない日々を過ごした。考え抜いて出した結論は「高売りによる粗利率の増大」。常識を覆す方向転換だった。

大切にしたのは「お客さまにとことん喜んでもらう」こと。中でも特徴的なのは、「でんかのヤマグチはトンデ行きます」を合言葉に、御用聞きサービスに力を入れ、「ちょっとしたお困りごと」に喜んでこたえている点だ。たとえば、顧客の犬を代わりに散歩したり、通りがかった営業車をタクシーとして使ってもらったり、「何でも屋さん」の役割を無料で担っている

ことだ。「遠くの親戚よりも近くのヤマグチ」という関係が顧客との間に生まれている。さらに、毎週末および毎月恒例のさまざまなイベント開催も、顧客との親密度を高めている。

また、「徹底した顧客の絞り込み」、「細やかな顧客情報管理」、「日次の粗利計算による情報」と、緻密な経営管理も両立することで、好業績につながっている。「高売り」を始める際、まず「累計購買額」と「最終購入時期」によって顧客を分類。累計購買額が高く、購入時期も近い顧客を中心に営業することにした。そして、5年以上取引のない顧客は思い切ってリストから外し、絞り込んだ顧客に集中してアプローチできる体制を整えた。

顧客管理台帳には「その家に、何年前に買ったどんな家電製品があり、家族構成はこうである」といった情報が丁寧に更新されており、どの家庭でどういった商品がいつ必要になるかを事前に把握できる。また、ヤ

マグチでは日次決算を行なっており、売れ筋や消費動向をいち早く察知したり、社員ごとの粗利率を把握してフィードバックしたりすることで、社員のやる気を引き出している。

でんかのヤマグチは、地域に密着して顧客にとことん喜んでもらう「便利な電気店」という側面と、緻密な経営管理の両輪によって、非常に高いおもてなしと粗利率を実現している。

### 講演者紹介



株式会社ヤマグチ (でんかのヤマグチ) 代表取締役

山口 勉氏

1942年東京都町田市生まれ。1965年松下通信工業(現:パナソニック)退職。電器店での修行後、東京都町田市に「でんかのヤマグチ」をオープン。現在に至る。「お客様にトクづくし、心の商いを実践する」をモットーに、独自の取組で、相次ぎ進出した家電量販店に対抗。店舗自体は売場面積150坪程度と大手量販店には敵わないが、地域に密着し、独自の顧客管理手法で、お客様の絶大な支持を得ている家電店であり、テレビ、雑誌など多くのマスコミに取り上げられている。

### 会社概要

- ・法人名:株式会社ヤマグチ (でんかのヤマグチ)
- ・代表者:山口 勉 代表取締役
- ・所在地:東京都町田市木曾東4-19-18
- ・設立年月:1965年5月創業
- ・ホームページ: <http://www.d-yamaguchi.co.jp/>

- ・事業内容:家庭用電化製品、OA・HA機器、空調設備機器、住宅設備機器、太陽光発電、火のないエコキュート・IHクッキングヒーター、住まいのリフォームの販売、設計、施工
- ・社員数:正規40名、パート・アルバイトなど10名

# ネットヨタ南国株式会社

“最幸”のおもてなしを生み出す社員の間力

## おもてなし経営のポイント

- ❖ 内的動機を高め、自ら考える習慣をつける人財教育
- ❖ 高い働き甲斐によるモチベーションから生まれる「おもてなし」



### 経営理念と企業文化

ネットヨタ南国株式会社は、高知県高知市にある自動車ディーラーを運営する会社である。「人間性尊重の理念に基づき、第一に社員満足を目指す。そして、その社員が求める自分達のあるべき姿として、お客さま満足を目指し続ける」という信念を持って、社員満足度(ES)と顧客満足度(CS)の維持、向上に努めている。早くからESとCSに取り組んできたことで、長期間に渡って高いESとCSを継続しており、先進的な事例として注目されている。リーマンショック以降、しばらくは業界全体が影響を受け、多くの新車販売店の売上げが低迷したが、そんな中、ネットヨタ南国は増収を続けたという実績がある。2002年11月には日本経営品質賞(中小規模部門)を受賞している。

なぜ、ネットヨタ南国は、このようにESとCSが高い状態を長期間維

持できるのか。そのポイントは「全社員を人生の勝利者にする」という経営理念のもと、徹底して社員の内的動機を高め、社員が仕事にやりがいを感じて働ける仕組みや風土をつくっていることである。

ネットヨタ南国には、顧客を感動させる「おもてなし」は、社員の間力から生み出されるという考えがあり、その人間力を高めるための社員教育を行なっている。業務においても「いまずぐに結果が出る」ことよりも、たとえ時間がかかっても「社員の成長」につながるような進め方を優先している。「教えない、任せる」という風土は、自分は何をすればいいのかを徹底的に考えさせるものである。それを実行することで主体性が生まれ、内側から動機が湧きあがる。ある女性社員は「日々、気づきを高めることができる、自分を成長させ、磨くことができる最高の職場です」と、熱を持って語った。自ら何が必要かを考えることで、

非常に高い意識を持って働いていることが分かる。主体的な社員が育っていることがうかがえるエピソードだ。

仕事にやりがいを感じている社員が、相手の幸せを心から願ってサービスを行なう。それが「ほんの少し」迅速で、丁寧で、きめ細やかで、親切になって行なう、やらされていない「おもてなし」につながって、とびきりの笑顔とともに、顧客の感動を生み出している。

### 講演者紹介



ネットヨタ南国株式会社 取締役相談役

横田 英毅氏

人間性尊重の理念に基づき、第一に従業員満足を目指す。そして、その従業員が求める自分のあるべき姿として、お客様満足を目指し続けるという信念に基づき、既成の自動車ディーラーのビジネスモデルを大きく覆す斬新な事業運営を実践している。近年では、日本全国のトヨタ販売会社約300社の中でお客様満足度No1を連続達成。また自動車文化の発展と地域社会貢献を目的として、モーターランドたぎかわ、四国自動車博物館を開館。さらなる進化に向かってチャレンジを続けている。

### 会社概要

- ・法人名:ネットヨタ南国株式会社
- ・代表者:前田 穰 代表取締役社長
- ・所在地:高知県高知市南川添4-28
- ・設立年月:1980年4月設立
- ・ホームページ: <http://www.vistanetz.com/>

- ・事業内容:新車・中古車の販売、中古車の買い取り、自動車整備・部品の販売、損害保険・生命保険代理店、KDDI等の取り扱い、PIT高知・四国自動車博物館・モーターランドたぎかわの運営管理、各種イベント運営企画
- ・社員数:137名