

製品安全セミナー 受賞企業講演

地域密着・顧客密着こそが
我々の最大の武器です

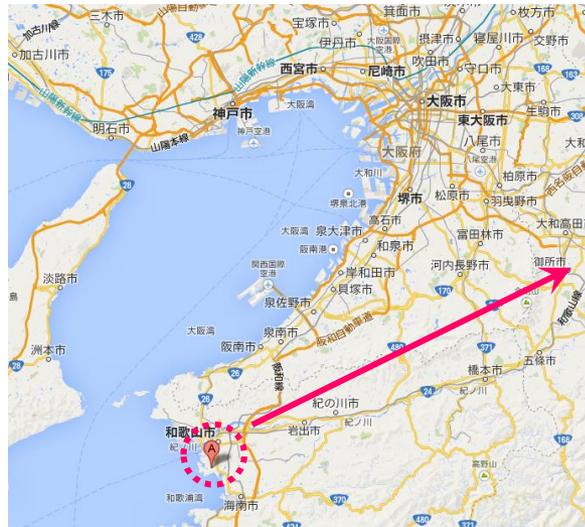


有限会社ナルデン
成瀬 裕之



会社概要

- 事業内容：家電製品販売・修理・設置、太陽光発電、オール電化、リフォーム全般、住宅改修、介護用品&福祉用具の販売及びレンタル、美容、家電リユース、地域コミュニティ事業
- 所在地：和歌山県和歌山市
- 代表者：代表取締役社長 成瀬 静夫
- 設 立：1971年
- 従業員：8名



PSアワードとの出会い



省エネ型製品
普及推進優良店

省エネ型製品を正しくしっかり普及しているのは
我々まちのでんき屋だ！



省エネ型製品普及推進優良店制度に挑戦
2007年～3年連続 優良店として認定を受ける

さらに2009年度には金メダル【経済産業大臣賞】を受賞！



第3回製品安全対策優良企業表彰のDMが届く

応募のきっかけ①

大型スーパーや量販店・ネット販売による購入が急増



地域密着型店舗 (まちなかでんき屋) の減少

それによる安心・安全面における不安材料

- ① 買い物難民
- ② メーカーまかせのメンテナンス
- ③ 誤った接続・設置・使用法
- ④ 地域のコミュニティの欠落

など

応募のきっかけ②

まちのでんき屋 → 御用聞きとしてお客様と会話【基本】

まちのでんき屋の良さ

- お客様の顔が見えている
- お客様のライフスタイルを把握している
- お客様宅へ定期的に訪問する
- お客様に直接アドバイスできる
- お客様が直接質問できる

↓さらに

まちのでんき屋ならではの安心

どの商品をどの場所でどのように使用しているか

すべて把握できているから

小さな故障や大きなリコールにも迅速かつ的確に対応できる



応募のきっかけ③

- 安心と安全をお客様にお届けする点では
大企業にも引けをとらないはずという自負
- 弊社が日頃当たり前と思っている業務は
第三者の方からどのような評価をいただけるのか？
- まちのでんき屋の頑張りや必要性、その存在意義を
もっと世間に知ってもらいたい



2010年度製品安全対策優良企業表彰へ応募

『**商務流通審議官賞**』を受賞

2010年度商務流通審議官賞受賞とその後

- ① 受賞時にいただいた審査委員の方からのコメントや総評により
【まちのでんき屋さん品質】というサービスに自信を持てた



全ての部門において【まちのでんき屋さん品質】を徹底しよう！！

- ② 製造メーカーよりお客様の生の声を聞かせて欲しいという要望
- ・ユーザーの視点に立った意見や要望をメーカーに伝える
 - ・メーカーが製品を企画する段階からアドバイザーとして参加

- ③ 製品安全セミナーをはじめ色々な場で講演をさせていただく



製品安全対策優良企業としての責任を感じる機会の増加



お客様や同業者に製品安全について話し広めることこそが
製品安全対策優良企業に認定いただいた弊社の役割

2度目の応募

前回受賞から3年経過

頂戴したアドバイスにそって取り組んだ

製品安全対策優良企業としての弊社の

新たな取り組みを

第三者の目で見えて頂き評価を頂戴したい



2度目の応募を決意

前回以上の評価を戴き

『経済産業大臣賞』を受賞

2度目の受賞の影響

【大臣賞受賞の効果】

- ・家電以外の製造メーカーより
製品を取り扱ってほしいと要請受ける
- ・介護用品を扱えるまちのでんき屋のグループ展開
- ・地域の整骨院等と連携して地域密着サービスを強化

2度の受賞により

- ・お客様の安心感や信頼度が大幅にUP
- ・社員の安全対策に対しての意識の向上
- ・まちのでんき屋の存在意義(地域密着の重要性)を
アピールできた

製品安全対策優良企業表彰受賞後の変化

- ◎当社のお客様だけではなく地域の皆様に製品安全についての情報発信が重要と考え、先ずは自社の全部門において『**まちのでんき屋さん品質**』でサービスをお届けするという方針を立て、産業用太陽光発電から杖1本まで『**まちのでんき屋さん品質**』にてお届けする→**地域密着・顧客密着を強化!**
- ◎メーカーより製品安全のアドバイスが欲しいと声がかかり、アドバイザーとして製品企画から参加し、**お客様目線**の商品開発に協力する機会が増えた
(例) お掃除ロボット コードレス掃除機 炊飯器 介護用品他多数
- ◎受賞企業として、**製品安全文化の構築に尽力**していく
- ◎会社そのものや自分を含む社員が**進むべき方向性が見えるようになった**

2度の受賞を機にナルデンは大きく動き出します!!!

受賞による意識改革とその結果

☆まちのでんき屋として欠かせない

“省エネ提案”と“安心・安全を届ける”という2点において国からお墨付きを頂いた事で、社内に家業から企業へ変革するという意識がうまれた

☆製品安全対策優良企業表彰受賞企業の社員としての自信と誇り

↓ パパママ商店から企業へ！！

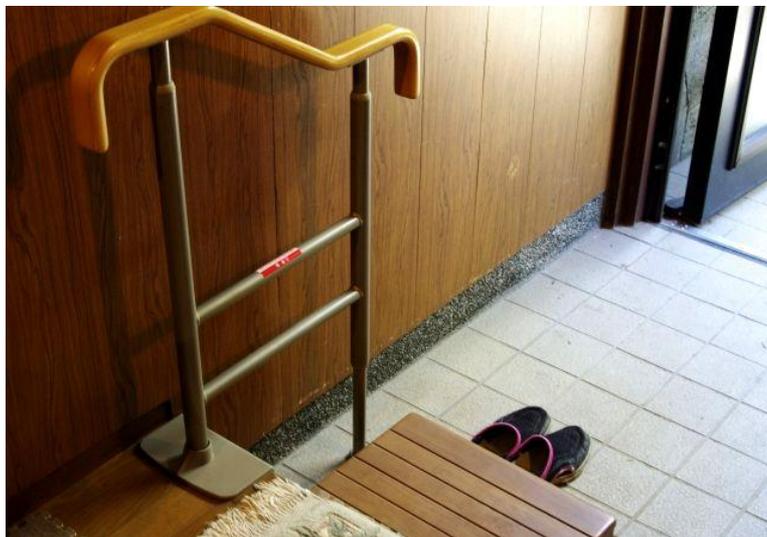
家電販売業を軸として新しい事業を展開

- ・まちのでんき屋が介護用品を取り扱うきっかけグッズにもなる
『ちょこっと手すり』を開発・2018年春発売
- ・介護関連でお世話になっている企業とコラボし赤ちゃん関連の安全グッズを開発・2019年に発表及び発売予定
- ・育てて頂いた地域への貢献 → 地域コミュニティ事業開始
- ・地域の方(年配の方も)に気軽に利用頂けるちょこっと美容サロン

ちょこっと手すり きっかけ



「あれ？なんでこんな所が
黒ずんでるんやろ？」



手すり工事は高額。玄関や
ろうか、階段には付いている
場合が多いが、日常生活で
もっと必要な場所がたくさん
ある。その全てにそうそうつ
けるわけにもいかない。

ちよこっと手すり 完成

ユーザーの日常生活を見てその人の安心安全を考えて
ここにちよこっとした手すりがあればなあ。。。と思う。

調べてみると、介護用品としてミニ手すりは存在していたが、需要が少なく
定番商品でなくなり、介護保険から外れてしまっていた。
重要な役割を持った商品が、必要としてる方に商品の良さが伝わらない事で
需要が生まれず、製造メーカーも必要性を感じずに廃番商品になってしまう...

つまり介護保険に『スキマ』ができてしまっている！！！！

※これは流通の簡略化によって発生している大問題で、
もっと現場の声を生産者に届ける、または生産者が知る仕組みが大事

そこで取引メーカーに、現場でお客様がカーテンフックすら手すり代わりに
使っている現状を話したうえで、『ちよこっと手すり』の制作を依頼 → 快諾

小規模事業者持続化補助金に申込み → 申請承認
→ サンプル作製



転倒防止に小さな手すり

電器店ナルデン発案

必要な場所に簡単に取り付けられる介護予防商品「ちよこっと手すり」。修理、電球の交換など小

1971年に開店したナルデン。家電の販売や、和歌山市西浜の電器店ナルデンが企画し、1日に販売を始めた。50年近く、近隣住民と歩んできた同店が高齢化する地域に向けて考案。成瀬恵伊子さんは「長年お世話になってきた人たちへの恩返しのため作り出した。転倒で要介護にならないよう役立ててほしい」と望んでいる。

小さな困りごとに対応してきた。ここ20年は、福祉用具の貸与や住民が集まる「コミュニティ」ついでに「家」に取り組み、今年7月からは介護予防運動の教室を開く。

納品の際、机の角やカーテンをまよめる際に使うフックをつかんで立ち上がり、廊下や階段に付ける客を度々目撃した。廊下や階段に付ける客を度々目撃した。廊下や階段に付ける客を度々目撃した。

太さ直径32mm、長さ15cmの棒を、壁の内側に固定。芯材があるところにネジで固定。縦と横の2種類あり、80°の重さまで耐えられる。成瀬さんは「和歌山の街の電器屋から世界へ、寝たきりのお年寄りを減らす商品をお届けしたい」と描いている。

1814円。同店（073-44445181）。

有ナルデン

転ばぬ先の「ちよこっと手すり」

ちょっとした場所に便利な手すり

1971年創業の、地域に密着したまの電器屋さんから生まれた介護予防商品。転倒を防止するため、補助が必要な場所に簡単に取り付けられる。

商品誕生のきっかけは、訪問先で高齢者がカーテンツクなど飛び出した部分を手すり代わりして、立ち上がると必要なら、製作過程を見学。木材の切れ廊下などは大きな手すり材が端の多くが腐材になっている。

設置されていることが多いが、同店では「もっと日常的に必要場所に、安定感のある支えや、つかむものがあれば便利なのに」と感じていた。

かつて同様の商品が市販されていたものの、廃番になっていて、そんな中で介護用品メーカー工場を訪れ手すりの14円（税込み）。

【有ナルデン】和歌山市西浜1038の52号TEL073-44445181

「製品安全対策優良企業」として経済産業大臣表彰を受ける同店。介護部門代表の成瀬恵伊子さんは「困り事を、さきまな側面から支えたい。『これがあったら支えたい。』これがあってから転ばずに済んだ。『そんなお年寄りや家族の笑顔を一人でも多く見られたい』です。ね」と話している。1814円（税込み）。

の意図にして、一気に商品化へと前進した。追究したのは、程よい長さ。つかみ心地や滑りにくさを考え、試行錯誤を繰り返した結果、長さは15センチに、安心安全の日本製で、横の2タイプを考案。80°の重さに耐えられる強度を確保した。大掛かりな工事が必要なく、その名の通り「ちよこっと」取り付けられるので便利。

地域密着・顧客密着の次のステージへ

さらなる地域密着・顧客密着の強化を目指し

地域コミュニティ事業を本格的に開始



向かいのビルを購入 → 家電&介護の店舗移転

& 事業拡大



地域コミュニティ事業

- ・みんなで予防介護！健康体操ワダイビクス他 運動教室
- ・地域の方のコミュニティの場！街の保健室&カフェ&情報掲示板
- ・夏休み子ども工作教室や健康料理教室など各種教室の開催
- ・和歌山市最大の花火大会を屋上から一緒に観るナルデンまつり
- ・地元サッカーチームや地元団体とのコラボによるイベント
- ・クリスマスチャリティコンサートなど各種イベント etc...



3度目の応募

前回受賞から5年経過

頂戴したアドバイスにそって取り組んだ

製品安全対策優良企業としての弊社の

新たな取り組みを

第三者の目で見えて頂き評価を頂戴したい

まちのでんき屋業界をもう一度盛り上げたい



3度目の応募を決意

『技術総括・保安審議官賞』を受賞

お客様の笑顔が店の宝です

メーカーがどんなに安全な製品を作ったとしても、消費者に適切な使用方法をして頂かなければ、あるいは、ある程度の期間が経過すれば必ずメンテナンスが必要となってきます。

我々『まちのでんき屋さん』は**消費者に一番近いポジション**であり、一番**目線を合わせる**事ができ、製品の安全に一番貢献できる存在だと自負しております。

製品に不具合がおきた際、どこに電話をすればよいのかわからない消費者が多い昨今、弊社の顧客からそのような難民を出さない為に困った事があった時に『なんでもナルデンに電話すれば大丈夫』と思って頂けるよう、**製品に十安心と安全を共にお届けする事**こそが**【まちのでんきやの生き残り】**に欠かせないことだと思っています。

誰とも顔を合わさずポチっとするだけで簡単に物を買える時代ですがお客様が笑顔でご来店され、ご購入頂き、笑顔でリピートしてくれる人と人の繋がりを大切にしてきた**『古き良き商い』の心**を軸に、さらに**新しい需要にも対応**していく**【温故知新】**こそが我々まちのでんき屋はもちろん地域密着型の小売業者に一番大事な事だと感じています。

おかげさん

- 弊社の49年間の取り組みそのものを評価いただいた事に感謝
- 小さな小さな会社を大企業と平等に評価いただいた事に感謝

それから

- 弊社の受賞を自分の事のように喜んでくださったお客様に感謝

今後も三度の受賞に恥じることはないよう
製品安全文化の構築により一層尽力して参ります

お客様の笑顔が店の宝です



ご清聴ありがとうございました

