



平成27年2月23日

『地域とお客様のためにできること』

～ 当社の安全に対する取り組み ～

株式会社カイノ電器

代表取締役 海野 晋

山形県寒河江市大字寒河江字塩水5番地

<http://kaino-denki.jp>

【内容】

1. 当社の紹介と特徴
2. 会社のシステム
3. これまでの取り組みとこれから

1. 当社の紹介と特徴



(ア)立地…山形の中央、豪雪地帯を背にした農業と工業の町
「山形・村山地方 寒河江・西村山郡」の特徴

さくらんぼの生産地、出羽三山（月山・羽黒山・湯殿山）信仰の入り口
山形の母なる川「最上川」の中流。

舟運で栄えた大江町左沢（あてらざわ）や紅花の生産地、河北町谷地。
積雪は市街地でも1mで、商圈は2mほどの積雪地がほとんどである。
出羽三山の一つでもある月山の麓では、5-7m積雪する豪雪地帯がある。

四季がはっきりしており、自然が豊かなため、お米や豆、里芋、果樹、山菜、
キノコなど四季折々のおいしい食材にも恵まれた土地柄。

江戸時代以前の山岳信仰と土着の風習などを重んじる保守的な部分と江戸
時代中期に酒田から入ってきた京文化とが融合した地域でもある。



「創業 89 年 当社の歴史」

創業者は大正 13 年頃より東京でラヂオ作りを覚え、故郷・左沢に戻り金物屋を営んでいた。当時、お客や知り合いに趣味で作ったラヂオを販売していたが、昭和 11 年の 250 軒以上が全焼する大火に見舞われたときに、自分も被災しながらも、人々がラヂオを楽しみにしていることに気づき、ラヂオ作りを本業とすることになった。その後、二代目（現健治会長）がテレビの技術を覚え、高度成長期に業績を伸ばし、現在の電器店の礎を作った。三代目の晋社長は、松下幸之助商学院で電器店の後継者プログラムを受け、平成 7 年より入社。その後、パソコンなどの IT 機器にも取り組み、平成 18 年に社長に就任した。



(イ) 専門電器店＝訪問主体の顧客トータル対応型

パナソニック系列店として、松下幸之助創業者が社長の時代から 50 年以上の取引を行っている。

訪問巡回型の営業スタイルで、お客様の困りごとを解決しながら、商品の販売や工事請負などを行っている。

商圈は寒河江市と大江町を中心に、西村山郡、東村山郡、山形市、天童市などに顧客が広がっている。都市部のお客様は、郡部より引越しされてそのままお付き合いしている方々も多い。

年 5 回の大きなイベントを自店にて行っており、来場世帯は 1 回平均 500 世帯ほどが入場している。



(ウ)客数…登録４０００世帯以上。得意客３２００世帯弱
商圏人口は約 83000 人・約 26,500 世帯。

(エ)客層…一般家庭が大半。

５０代以上の顧客が多い。同居が珍しくない大家族のスタイルが多いが、最近では、息子夫婦が勤め先の近くに引越し、老夫婦だけが大きい家に住んでいることが多くなった。

(オ)特徴…パソコンの販売。インターネットの設定から使い方まで。トラブル時には訪問修理も行う。住宅関連のリフォームや再生可能エネルギー分野なども手がけている。

２． 会社のシステム

(ア)営業の日常

- ① 概ねエリア制となっており、担当者がエリアの顧客および地域巡回を行っている
- ② お客様からのコールで、商品の注文および修理や工事の依頼がある。
- ③ お客様の所有状況を販売時にコンピューター登録し、主力製品や設備製品については、修理や点検時の際に、他店購入であってもデータを収集して登録するよう指導している。
- ④ 所有状況から、耐用年数が来たものについては新しい商品を提案している。
- ⑤ また、エアコン・空調設備・給湯設備などの製品の点検サービスも行っている。
- ⑥ 設置時だけでなく、その後も使い方やメンテナンスの仕方を要望に応じて行っている。
- ⑦ その他、電化製品、電化設備に限らず、住宅設備関連何でも相談に応じている。



(イ)修理コール対応

- ① お客様からの持ち込み修理または電話コールによる訪問修理を行っている
- ② お客様からのコール時に、製品がリコール対象商品でないか確認
- ③ 場合によっては、特定商品の類似故障事例をまとめ、メーカーへ報告し、その回答をもらう

(ウ)リコール時

- ① 販売データよりリストアップ（仕入れ件数との照合）
- ② 社員で手分けしてお客様と連絡をとり、所有状況及び使用状況の確認をとり、情報を照合する
- ③ 現場での製品の使用状況や分解し深刻度の確認。場合によっては、即刻使用中止のお願いをする
- ④ メーカーへ報告。対策実施またはメーカー対応の確認
- ⑤ サービス完了後アフターフォロー

(エ)予防活動

- ① 巡回を行ったり、フェアの招待状を配布したりしている。その事で顔なじみなり、些細なことでも相談できる関係づくりを目指している
- ② 電化製品を使用するうえで、異音、異臭、異形など、普段と変わった様子がないか調子を伺ったりしている
- ③ コンセントのタコ足や誤った電気の使い方、老朽、経年劣化などがあれば指導または改善を促している

(オ)地域貢献活動

- ① 独居老人、老夫婦世帯などの安全をパトロールし、当事者の高齢化により正しく電化製品をつかえない、あるいは危険性があると判断した場合、地区の民生委員と連携したり、遠くの家族に相談したりするケースが増えてきている
- ② 小学校生徒への安全への関心を持ってもらうため、小学校の特別授業などで企業訪問や活動があった時に、電気の安全と電化製品の安全などを啓発している。
- ③ 電機商業組合のプログラムである独居老人宅の安全パトロールも始めている

3. これまでの取り組みとこれから

(ア) リコール対応事例

- ① 1990 年代 松下電器産業製冷蔵庫のコンプレッサー不良
- ② 2005 年 松下電器産業製 FF 式石油暖房機のリコール (約 660 台)
- ③ 2007 年 電子レンジ(約 220 台)・冷蔵庫 (約 50 台)・衣類乾燥機約 (約 100 台)
- ④ その他 マッサージ機・カーペット・食器洗い乾燥機他
- ⑤ 2014 年 パナソニック エコキュート (約 220 台)

(イ) 家電製品の使い方の指導 (店頭での実演・教室／訪問先での説明)

(ウ) 電気設備の劣化・不良の発見 (点検および啓蒙活動)



(エ) これから

- ① 我々が見守るために必要なお客様の情報を常に整備し、お客様からの要望にすぐに応えたい
- ② 常にお客様に情報を発信し、お客様と一緒に学ぶ安全な電化生活作りをしたい
- ③ お客様だけでなく、遠く離れたその家族からも信頼される人間関係作りを構築したい
- ④ 我々のニーズを高めるため、顧客だけに限らない、当社が販売した以外のものも管理できるようなシステムを構築したい
- ⑤ メーカーとの連携を深め、フィードバックしていきたい。
- ⑥ これから益々進む高齢化社会に向け、出来ることをしっかりと形にして、すばやく取り組んでいきます。

以上