



社団法人 東靴協会
機 関 紙
千代田区鍛冶町1-6-17
〒101-0044 ☎(3252) 5656
(11月号)

ISFセミナー 生き残りをかける 元氣中小店の差別化策

10月4日火曜日午後2時より3時まで、池袋サンシャイン文化会館で行われたISFのセミナーで表記のタイトルで東靴協会から、小堤幸雄会長、矢代裕夫副会長、栗原茂常務、栗原昭宣理事の4名が参加してパネルディスカッションが開催された。

はじめに自己紹介を兼ねそれぞれのお店紹介からスタートした。

小堤幸雄氏・(株)キッド(以後「小堤」とする)

池袋東口、徒歩1分の所で婦人靴を中心に地下1階から2階までの3フロアで営業しております。

地下はシンデレラサイズ(20から22cm)、1階は通常サイズ(22.5から24cm)、2階はモデルサイズ(24.5から27cm)とサイズで区切ったフロアで展開しています。

矢代裕夫氏・銀座ヨシノヤ(以後「矢代」とする)

直営店76店、百貨店50店舗でコーナー展開、FC16店舗で婦人靴を中心にPB商品で展

開しております。従業員は全体で約400名、内7割が女性で今後は女性の能力をどう生かすが大きな課題となると思っております。

栗原茂氏・イケダヤ靴店(以後「栗茂」とする)

3年前にアイウオークの株式をチヨダさんに売却し、上野でカジュアル中心の総合店と10坪程のアメ横店の2店舗で営業しています。上野の土地柄からか紳士靴が全体の50%を占め、スニーカーがそれに続きます。

栗原昭宣氏・大塚屋商店(以後「栗昭」とする)

神田に紳士靴の路面店舗を銀座には婦人靴のテナント店舗

シューフィッターの皆様へ
住所・勤務先等変更が生じた時は必ず協会までご連絡を願います

で両店とも革靴のみで展開しています。近年ニーズの変化が激しく、いかに差別化をした商品を取り扱うかが課題となっております。



司会・次に先の大震災の影響についてお伺い致します。

小堤・影響で3月の実績は昨対70%を切ってしまいました。4月も20%ダウンしましたが5月からは95%と少し持ち直しましたが、落ち込んだ分は取り戻せませんね。

特に遠方からの来客が減少しています。

栗茂・3月の前半は好調だったが、震災の影響は大きく、3月は前年比80%だった。しかし4月になると上野動物園再開の影響もあり、前年並みに回復した。当社は8月決算だが、年間ベースではほぼ昨年実績を確保できた。

和31年に渋谷文化会館に出店したのが支店第1号店でした。それまでは1店舗で営業し、お客様の事を第1に考えて喜んでもらえる靴造りをしています。ヨシノヤさんは差別化が出来ていると良く言われますが、創業時の精神を引き継いできているからだと考えています。

栗昭・震災後、神田店のビジネスはかなり影響が出て落ち込みました。カジュアルに関しては約5ポイントの落ち込みにとどまりましたが、その後の回復は遅かった。ここきてやっと戻ってきた感じがします。また、銀座店も大きな影響を受けましたが、同じく現在は戻って来た感じが致します。

栗茂・強みは大型店との価値観の違いを表現できる、つまり大型店ではできない小回りの良さや、商品ディスプレイ、接客など。また、インターネットのホームページで店の品揃えを宣伝できるなど、店頭では見えない部分を強化するなど、中小店の戦い方は有ると思います。

司会・では次に中小店ならではの強みと弱みについてお話し下さい。

栗昭・店舗間の社員の移動を行わない事で親近感が増しお得意様が作りやすい。信頼関係も生まれやすく、その上で商売ができる事が強みになると感じます。

小堤・強みはお客様との親近感だと思います。大型店は人事異動などでお客様との長期間の接点が無くなるが、中小店は修理やパット調整などお客様とのふれあいを大切にすることで大きな武器にもなります。

司会・そこで現在取り組んでいる差別化について伺います。

矢代・当社は明治40年に銀座本店のみで創業をしました。昭

小堤・サイズ分け販売で大型店とは販売方法で差別化をしています。

(1頁より)

小さいサイズ大きいサイズを求め、全国からご来店頂いている。また、約10年前からは通販を始めました。現在はインターネットを利用して特別サイズを全国に発送しています。

今後は普通サイズを扱わない店舗の展開なども考えております。

矢代・ヨシノヤではオリジナルブランドで差別化をしています。また、足長、足囲、足幅に分け細分化した独自のサイズ表示を持っていきます。更に新製品は実際に足入れを行い実証している。社員教育にも力を入れていきます。これらが他店との差別化につながっていると思います。

栗茂・路面店はSCの画一した店舗とは違い、外装が差別化のポイントになります。ブーツの張り型を造ることに、この店は何を売っているのか？が分かります。また、スニーカーでは、メジャーブランド以外の商品を扱うことで大型店との差別化を図ります。ディスプレイですが、スニーカーの飾り方はほとんどの店が横置き陳列です。縦置き陳列を取り入れることで目先が変わり、訴求効果

が期待できます。

栗昭・店舗で紳士、婦人を分けて販売し、紳士はオリジナル商品に力を入れ他店との差別化を図っています。特にバブル崩壊後、職人が手仕事の靴が減少しているが日本のもの作りを大事に職人が作るオリジナル商品を取り扱い差別化しています。

司会・引き続きこれからの課題についてお伺いいたします。

小堤・近年、各メーカーも間屋を経由せず小売店と直接取引を希望しているようだが、小売りにとりありがたいと思うが、取引のロットが大きいので小口の希望にどう答えてくれるか今後の課題ではないでしょうか。

矢代・高品質のオリジナル商品の確保が課題となります。また、新規顧客の獲得も大きな課題です。更に、各店舗の情報収集のハード面は整備してありますが、各店での顧客のソフト情報も今後重要になり、それをどうしてゆくかが今後の課題ですね。

栗茂・今やPOSやハイテク技術の進歩は目覚ましいものがあり

ます。顧客一人一人のデータを把握し、均等なサービスでなく、たとえば高額顧客にはバースデーケーキを届ける等、上得意客には特別なサービスを行いたい。最終的には店のファンクラブができ、その顧客で売上げを創れるような店舗を目指したい。

栗昭・お客様から「ありがとう」の声をかけられる接客に心がけているが、更にスタッフ一同「おもてなし」の心での接客が重要だ。ネット販売も行っているが、顧客の顔が見えないため「おもてなし」の心でのメール返信に、より注意して行くことが大事になる。

課題と言うよりも、お客様に心から喜んで頂き支持される良い商品を今後も販売して行きたい。

司会・本日は貴重なご意見を頂きありがとうございます。



ISF会場の当協会ブース

とうくつ新聞バックナンバー

平成22年11月号から

平成23年10月号まで

○平成22年11月号(355号)

一面・60周年を迎えて(中村前会長)

二面・全国消費実態調査報告

三面・バックナンバー(355号~365号迄)

四面・理事会だより商訓50抄アンケート、景況調査

○平成23年1月号(356号)

一面・念頭所感(中村前会長)

二面・SF養成講座(東京)

三面・東靴協会設立60周年記念祝賀会開催

四面・協会設立を顧みて

五面・情報(ヨーカ堂曳舟店開店、チヨダ新宿に旗艦店開店、親和倒産)雑学7

六面・理事会だよりアンケート、景況調査

○平成23年2月号(357号)

一面・日本靴小売商連盟総会

二面・「私は浦島太郎」(投稿)山本興氏足と靴の雑学8

三面・情報(ユニクロ靴専門店90店閉鎖)年末商戦盛り上がり

四、消費者実態調査結果を見て

四面・理事会だより、支部だより(中央)アンケート

○平成23年3月号(358号)

一面・SF既得者講習会開催

二面・船井総研SC研究会①商訓50抄、足と靴の雑学9

三面・ユニバーサルDの接客

四面・理事会だより、支部だより(世田谷)アンケート

☆平成23年4月号(359号)

一面・予算総会開催

二面・船井総研SC研究会②

三面・ガンバレ災後の靴やさん(投稿)山本興氏

四面・理事会だより、支部だより(板橋支部)アンケート、景況調査

☆平成23年5月号(360号)

一面・近畿SF養成講座開催、靴の記念日抽選会開催、新会長に期待する。

二面・三面・秋冬の傾向(アジアリング株)

四面・理事会だより、支部だより(新宿)アンケート

○平成23年6月号(361号)

一面・82回定時決算総会開催

二面・会員の皆様に(小堤新会長)協会新組織図案

(3頁へ続く)

会員店舗紹介④ 銀座ヨシノヤ

今回も副会長の矢代裕夫さんの銀座ヨシノヤを紹介する。

本部の営業促進室室長の山田美穂さんに、社員教育、お客様への考え方中心にお話を伺った。

①最高の接客レベルを徹底するとともに、オリジナルカードによる顧客情報の活用。
②伝統に基づいた商品へのこだわり。

銀座ヨシノヤは1907年、矢代徳次郎氏により創業。現在レギュラー店76、百貨店取引先53、FC店16の合計145店である。社員総数は403名、2010年売上高は75億円である。

ヨシノヤの社是は「三徳主義」(1)お客様に喜ばれるものを売る。(2)取引先を大切にすること。(3)そうすることによって自然に徳が戻ってくる。というお客様第一主義、靴作りに妥協しない



姿勢が現在に受け継がれている。商品は手作りの風合いがあり、はきよき、美しさを備えた高品質の商品を、日本人のし好に合わせて国内工場で製造している。

ヨシノヤの人材教育だが、新入社員は集合教育後、すぐに売場に立つのではなく、一年間、野田流通センターに勤務し、物流、商品、修理について学び、またロールプレイングで接客技術を学んだ後、初めて売場に配属される。また売場でも、開店前のロールプレイングでビデオなども利用しながら接客技術、フィッティング技術の向上を図っている。もちろんシューフィッターの資格保持者がほとんどである。

サイズについては足長×足囲×足幅による独自の「足型タイプ別サイズ表示」を実施している。また、いち早く外反母趾に対応した商品を開発している。

さて、ヨシノヤの顧客管理だが、ご優待メンバーズカードの有効会員の約10万人のお客様に年2回10%割引のDMを送付し、また買い上げ金額に応じたポイント還元も行っている。データは氏名、住所、生年月日、電話番号で、対象顧客が50、60代中心のため、メールアドレスは記入していない。この情報により、個人基本情報、顧客の買上げ情報、具体的には買上げ品の

種目、品番、サイズ、販売担当者名、レシートナンバー等が分かるようになっており、次回の販売情報や、修理対応に生かされている。

また、お買い上げいただいた顧客には売りっぱなしではなく、手書きのサンキューレターを送付する。接客時にはお履きの靴のお手入れ、フィッティングの調整を行うなど、きれいに、はきやすい状態に戻す。このようなサービスがクリームや、防水スプレーといった雑品の販売につながっている。お客様はできるだけ名前前で呼び、お見送りはおお客様の姿が見えなくなるまで続けるようにしている。このような努力がヨシノヤを支えているのである。

一般にはあまり知られていないヨシノヤ独自の商品についてふりたい。

ヨシノヤではオルガンシューズと呼んでいるが、電子オルガン演奏のための靴を作り続けている。歩かない前提で、捨て寸の無い靴である。また子供靴も合唱団の指定靴となっている。

最後に山田さんの店長経験で、売場で大切なのは雰囲気作りであり、そのために常に気配り、目配りを大切に、常に見られているという意識を持って仕事にあたらせていた、とお話であった。

「靴まつり」抽選会開催

9月1日から30日まで開催した「靴まつり」の抽選会が10月21日、理事会終了後同会場で行われた。

出席の理事各氏にご協力をいただき抽選箱よりあらかじめ準備をしていた番号札を選び取る方法で行った。

30名の理事が10枚づつ引き合計300枚の当選番号を決定した。当選者には、応募葉書発行店で利用できる5千円のお買い物券を発送する。

今回は応募総数4272通で昨年の106%となった。一般店と大型店との比較では約6対4となり一般店の積極的な協力もあつたが大型店の震災の影響も継続しているのではないかと



- (2頁より)
- 三 船井総研SC研究会③
- 四 理事会だより、情報(三子玉川ライズSC、レイクタウンアウトレット)

- 平成23年7月号(366号)
- 一 東京SF養成講座開催
- 二 船井総研SC研究会④
- 小島健輔ブログ、新刊紹介
- 三 理事会だより、新事務局員(田中早映子さん)紹介
- 四 支部だより(新宿)
- 平成23年8月号(366号)
- 一 協会新組織、会長掲載
- 二 理事会だより、靴まつり開催、校外指導延期
- 三 会員店舗紹介①キッド
- 四 新定款案の紹介①
- 平成23年9月号(366号)
- 一 夏期学校講座開催
- 二 理事会だより、ISF予告
- 三 春夏のファッション傾向(テジアリング(株))
- 四 会員店舗紹介②HP千歳鳥山、アンケート、景況
- 平成23年10月号(366号)
- 一 近畿SF養成講座、飯村さんありがとう
- 二 新定款案の紹介②
- 三 会員店舗紹介③カワカミ靴店、支部だより(世田谷(中央))
- 四 理事会だより、アンケート、景況調査

理事会だより

平成二十三年十月二十日(金)午後時半、西村記念ホール

小堤幸雄会長から、先日の第43回ISFのシューズ・レザーフェアの様とパネルディスカッションについての報告、昨今益々増えつつある衣料(アパレル)関係の靴販売に關し、シューフィッター講座に誘致すべき時ではないかとの私見を述べながらの挨拶があった。

続いて議事録署名人に中村久男顧問、井本欽勇相談役を選出し、川上久和副会長の司会で議事に入った。

一、「靴まつり」の結果と

お買物券の扱いについて

田中副会長より、今回の応募結果(別項参照)についての報告と、本日この後出席者全員で抽選を行い、無効有効他は事務局に二任することとする旨報告と提案があり、承認された。

二、シューフィッター養成講座

(東京予定)について

小堤会長より、11月16・17日

の養成講座の申し込み状況について「少ない現状であるが実施することにした。」と報告。

三、校外指導(11月10日)の

参加状況と申し込み締め

切りについて

川上副会長より、今日現在20名足らずで未回答のところ非常に多い。月末まで締め切りを延ばすので奮って参加してほしいと呼びかけがあった。左宗専務理事より、事務局でも参加実績のあるところに確認を入れるようにと提案があった。

四、実施打合せ総務委員会

開催日について

川上副会長より、11月7日月曜、午前中に校外指導の実施打ち合せの為参加される正副会長並びに総務委員の方はご出席下さいと要請があった。

五、委員会の報告について

① 催事：広報委員会、田中副会長からは消費者講座の自己開催について引き続き検討。

栗原茂専務理事よりISF

パネルディスカッションに参加した内容と感想が報告された。

た内容と感想が報告された。

② 財務：事業委員会、小堤会長からは特別委員会による各事業がどの委員会の担当かという仕訳を始めたこと。また、矢代副会長から16以上の各事業が公益、共益、収益のどの事業に属するかの詳細なる説明があった。

③ SF委員会(日本靴小売商連盟)について左宗専務理事より、別紙議事録に沿って説明がなされた。

一同に諮り承認された。

六、その他

小澤浅草支部長より故梶義弘元副会長葬儀に関するお礼の挨拶があり、左宗専務理事より喪主の梶泰和理事からの感謝の言葉が伝達された。

恩田常務理事より、財務委員会に籍を置きやつと一般社団申請に関する事が分かってきました。今後の協会運営について少しでも役に立てばと思っておりますとの感想が述べられた。

佐宗専務理事より、当協会事務所内のセキュリティ強化のための防犯設備を増設したことが報告された。

会員訃報



元当協会副会長・梶義弘氏は10月11日午後2時28分に急逝されました。(享年81才)

梶氏は副会長時代に心臓の持病で手術をされ、副会長を辞退し退院後は自宅で静養中でした。当日の朝食も通常通りにされていたそうです。病名急逝心不全。通夜は10月16日(日)午後6時から、葬儀は10月17日(月)午前11時から荒川区・町屋斎場で執り行われ、200名あまりの会葬者が氏を惜しんでいた。

東京都中小企業景況調査 [9月]

業況：回復基調の中で足踏み
見通し：上昇期待続く

卸売業			業況					
対象数	回答数	回答率	9月		今後3か月間見通し(当月比)			
			悪い	良い	悪い	良い		
875	317	36.2%	-100	0	100	-100	0	100
衣料・身の回り品	1. 男子服							
	2. 婦人・子供服							
	3. 靴・履物							
	4. かばん・袋物							
	5. 装身具・身の回り品							
小売業			業況					
対象数	回答数	回答率	9月		今後3か月間見通し(当月比)			
			悪い	良い	悪い	良い		
875	275	31.4%	-100	0	100	-100	0	100
衣料・身の回り品	1. 呉服・服地・寝具							
	2. 男子服							
	3. 婦人服							
	4. 子供服							
	5. 靴・履物							
	6. かばん・袋物							
	7. 雑貨・身の回り品							
	8. 時計・眼鏡							
	9. ジュエリー製品							

景況についてのアンケート結果 (対象月…23年10月)

▶ 全体的な業況		
良い		17.6%
悪い		41.2%
変わらず		41.2%
▶ 売上げ		
前月比	増えた	64.7%
	減った	11.8%
	同じ	23.5%
前年同月比	増えた	35.3%
	減った	23.5%
	同じ	41.2%
▶ 販売価格は前月比		
	騰貴した	11.8%
	下落した	23.5%
	同じ	64.7%
▶ 販売経費は前月比		
	増えた	0.0%
	減った	11.8%
	同じ	88.2%