

会社概要

社名	やーさん輪業【蕨市】		
代表者	矢野 誠一	業種	自転車小売業
従業員数	3人	URL	https://www.yasan-j.com/
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> • 自転車の販売 • 自転車の修理等 		
沿革	<p>昭和35年 創業</p> <p>平成22年 三輪自転車(含む四輪自転車。以下同様)の取り扱い開始</p> <p>平成23年 「経営革新計画」承認(1回目)</p> <p>平成24年 「埼玉県認知症サポート企業」登録</p> <p>平成25年 店舗改装</p> <p>平成27年 「経営革新計画」承認(2回目)</p>		 <p>店舗外観</p>

「経営革新計画」に取り組んだきっかけ

創業以来二輪自転車の販売、修理を中心に営業していたが、量販店やディスカウントストア等の低価格の自転車に押され、危機感を感じていた。

高齢者人口の増加により、高齢者向けの自転車需要が伸びていることを背景に、1回目の「経営革新計画」では、高齢者をターゲットに絞った「三輪自転車の普及」をテーマに計画を実施。“三輪自転車ならやーさん輪業”と認知され、経営の安定化につながった。一方で、三輪自転車の購入にあたって様々な事情により来店が難しい高齢者が一定数いることが気になっていた。

そこで、従来店頭で行っていた試乗を前提とした親切丁寧な接客サービスに加え、来店が難しいお客様に対して、「訪問型試乗サービス」を展開することで、安心安全な三輪自転車のさらなる普及を目指すこととした。これをテーマに、再度「経営革新計画」に取り組んだ。

経営革新のテーマと概要

テーマ	三輪自転車の新たな「訪問型試乗サービス」の創出と普及
計画期間	平成27年1月～平成29年12月(3年計画) 【平成27年12月承認】

来店が難しい顧客に対し、
訪問型試乗サービスを展開

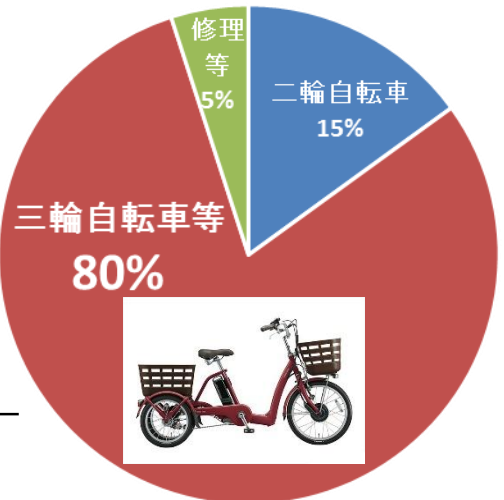
専門的なアドバイス、丁寧な接客
により、量販店との差別化を実現

三輪自転車の専門店の地位を確立

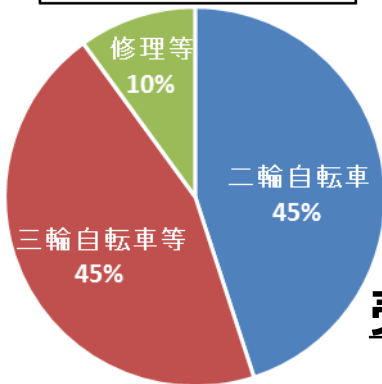
〈訪問試乗風景〉



計画後(売上比率)



計画前(売上比率)



売上が約2倍に!

三輪自転車や四輪自転車の訪問型試乗サービスを含め、乗り方についての専門的なアドバイスを徹底した接客サービスにより大手との差別化に成功した。また、行動計画の可視化により、家族経営による協力体制が強化された。

「経営革新計画」の実践

1 三輪自転車の「訪問型試乗サービス」の本格化

- まずは電話で事前相談を行う。ヒアリングにより適当な自転車を提案し、試乗したい自転車を選んでいただく。
- 綿密な事前相談の元、「訪問型試乗サービス」を行うという事業フローが確立している。

2 口コミキャンペーンの展開

- 購入いただいた顧客に対して、アンケートの回答にご協力いただいている。
- ホームページに顧客の生の声(アンケート結果)を包み隠さず掲載することで、安心して利用できる店であることをPRした。

3 きめ細やかな接客サービス

- 三輪自転車のラインナップを充実させるだけでなく、接客サービスを徹底した。代表者・代表者の配偶者は福祉用具専門相談員の資格を有しており、お客様の運動能力や体の状態、身体機能を的確に判断し、乗り方のアドバイス、最適な車種選びを提案している。
- 毎月、進捗(売上等)を確認するだけでなく、顧客データを整理し、接客に活かした。



三輪自転車



訪問試乗風景

「経営革新計画」の成果

- 売上高、経常利益、付加価値額の大幅アップを達成した。
- 主な商圈エリア(埼玉県・東京都・神奈川県・千葉県)だけでなく、商圈エリア以外の全国からも相談が寄せられるなど、三輪自転車の専門店としての地位を確立できた。
- 二輪車のみを扱っていた時に比べ、季節による売上変動がなくなり経営が安定した。

成功の秘訣

一つは、量販店との差別化にこだわったこと。

量販店では、特定のメーカーの自転車のみを扱っている場合が多い。当社では、複数のメーカーの自転車を取り揃えている。加えて、専門知識によるアドバイスにより、お客様にあった最適な自転車を提案できる。以上のことから、お客様に選ばれていると感じている。

もう一つは、家族全員で取り組んだこと。

家族経営だからこそ情報共有をしっかりと行い、訪問体験や勉強会などで店舗を空ける際の留守番など、お互いが協力できる体制を整えた。

「経営革新計画」に取り組んでよかったこと

- ・ 知名度の向上により地元埼玉を中心に関東甲信越へ商圏が広がった。
- ・ 三輪自転車に特化することでその分野のスキル向上を図れた。
- ・ 目標を具体的に掲げることで家族の仕事への思いを一つにまとめて進められた。

これから「経営革新計画」に取り組む皆様へメッセージ

「経営革新計画」に取り組むことで、お店の経営状態が数字で見えるようになり、今やらなければならないことを発見できた。その見える経営が良かった。また、当店の強みを伸ばすための取組を一つずつ実行するにつれて、売上の伸長が明確に現れた。そして、さらなる目標を掲げることができた。是非、皆さまもチャレンジしてみてください。



矢野社長



従業員の皆様