

CASE 31 株式会社ヤマグチ

<http://www.d-yamaguchi.co.jp/>

所在地：〒194 0033 東京都町田市木曽町 1105

事業内容：家庭用電化製品の販売

売上高：12 億円

資本金：1,000 万円

設立：1965 年

従業員数：49 人（2005 年現在）

企業概要

1965 年設立。経営理念は「当社を利用していただく大切なお客様とお客様のために働く社員のためにある。」モットーは、お客様に呼ばれたら、すぐにトンデ行くこと、お客様のかゆいところに手が届く、お客様に喜んでもらうこと、お客様によい商品で満足してもらうこと、である。また当社は、日本一親切な約束を守る電器・住まいの設備屋であり、さらに、ハイビジョンテレビの販売が 1 店舗あたりの日本一でもある。

ポイント

- (1) 販売比率（訪販 65%、店頭 35%）
- (2) 毎週土・日曜日は集客イベント（パナカード会員 6,200 人+ ）
- (3) 4 つのモットー
- (4) 9 つの顧客分類表

まとめ

当社が成長発展してきた最大の要因は、地域密着に徹した点にある。当社は家庭用電化製品の販売を行っているにも関わらず、訪問販売比率が 65%もある。これは「お客様に呼ばれたら、すぐにトンデ行く」というモットーがあることもあるが、顧客を当社にひきつけるための仕組づくりがあげられる。それは、毎週土・日曜日に行われる多彩な集客イベントである。春には「カツオまつり」、そして秋には「だんしゃくまつり」といったように、季節に合わせたイベントを行い、着実に顧客を獲得している。

その結果、当社の顧客は、1 年間に 100 万円以上購入してくれる A - 1 顧客、30~99 万円購入してくれる B - 1 顧客、そして 1~29 万円購入してくれる C - 1 顧客で、全売上の 67.9%を占めている。これらの顧客から高い支持を得て、今後も成長発展をし続けていく。