

Report 「売る」ビジネスから「提案する」ビジネスへ 工夫次第で無限大の可能性が広がる

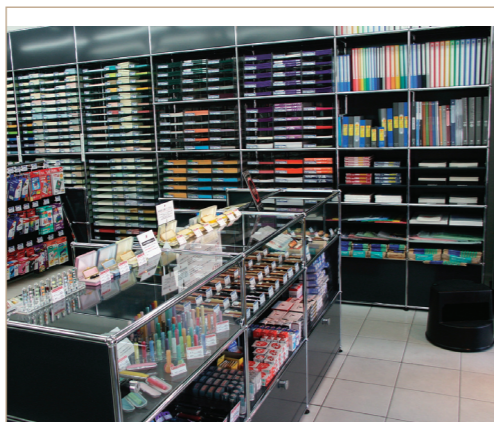
3

canariya(カナリヤ)文具 様

「安い、早い」は当たり前
より高い品質を求めて

阪急電鉄宝塚線・曾根駅を出て西に続く商店街。そのなかほどに、ハンコと文具を扱う「canariya文具」がある。

長年、地域の人のびとに親しまれる町の文具店として営業を続けてきたが、2003年秋から営業の最前線を次期社長でご子息の黒田亘さんが店長として引き継ぎ、大きな方針転換を図った。改革の骨子となっているのは「モノを売る」ことから「提案を売る」ことへの路線変更である。商品構成もそれまでの文具中心からハンコ、名刺、印刷などを含めたビジネス・ツールへとシフトした。店舗内も町のハンコ店・文具というよりは、オフィスといった印象。モノトーンを基調とした棚には商品がきれいに色分けされ、整然と並べられている。



モノトーンの什器を基調に美しく色分けされた商品が並ぶ店内

その新生「canariya」の一翼を担っているのが、ブラザーの「スタンプクリエイタープロ SC-2000」である。黒田店長は、この製品を次のように絶賛する。「はじめてこの機械を見たのは、2003年の夏ごろ。以前からお付き合いのあったブラザーのディーラーさんに『ハンコを扱うんだったら、これを入れておかないとダメ』と強く進められたんです。その時は半信半疑でしたが、見本市に出掛けて現物を見た瞬間に『これだったら品質的に間違いない』と直感

しました」

単にハンコをつくって売るというのではなく、品質の高いスタンプを提供し、それを突破口に大手のオフィス用品店や印刷会社などにはできない質の高い提案をしていきたいと黒田店長は考えているのだ。「いまは『安い、早い』は当たりの時代。その2点を軽々とクリアできるこのSC-

2000なら、さらにきれいな文字でロゴやイラストを採り入れることでお客様の思いどおりのスタンプが提案できます。出来上がったスタンプやネーム印をお渡しすると、お客様から『こんな値段で、こんなに早く、こんなにキレイにできるなんて!』と驚きの反応が返ってきます。そういう意味で、SC-2000の作りだすスタンプやネーム印はウチの主力商品です」

使う人のイメージをカタチに
職人気質に訴える優れた機能

「canariya」で、スタンプを注文し、出来上がるまでの流れをみよう。「従来のゴム印を注文に来たお客さまをSC-2000のスタンプへと取り込みたい」という黒田店長の想いは、ほんの少しの説明で実現していく。当り前だが、だれでも、安くて、早くて、品質のいいモノを求めているからだ。そして、ここからが黒田店長の本領発揮。まず、どんなイメージのスタンプを望んでいるのかについて、ていねいにイ

1. パソコンのモニターを挟んで、ユーザーと一緒に印面のデザインやイメージを考えていくのが、canariya流。
2. デザインが決まったら、すぐに製品に加工。早さや安さだけでなく、品質のよさがユーザーの心をとらえる。



ンタビューし、ときにはコンセプト作りに対するアドバイスを加えることもある。そうしたやりとりの後、イメージが決まったら、印面をパソコン上でビジュアル化。次にパソコンの画面をはさんで、お客様にプレゼンテーション。さらに細かな要望をデザインに反映させていく。デザインについては大学時代に学んだ。「パソコンのモニター上に出ているデザインが、寸分違わずスタンプに反映されるお客様の喜びは大きいと思います」

ハンコから名刺、チラシへ
深まる顧客とのお付き合い

たかがスタンプ、されどスタンプ。SC-2000を駆使して行われる「canariya」の提案は、これまで、ユーザーも提供する企業の側も無意識のうちに“それなりの品質”を容認してきたスタンプ・ビジネスの歴史に一石を投じているといっても過言ではない。そこに素早く反応したのは、もちろんユーザーである。なかでも、黒田店長同様に、顧客サービスに対して一家言を持つ個人経営のお店や中小企業のオーナーなどを中心に「canariya」ファンは着実に増えている。スタンプをとっかかりに、取り引きが名刺、チラシなどへと発展していくケースがほとんどだ。「ハンコ屋さんという職業を活字の仕事ととらえた場合、SC-2000はその職人としてのプライドも存続させてくれると思います。私は純粋なハンコ屋ではありませんが、お粗末なものは売りたくないという職人気質は同じ。それは忘れてくありません」

SC-2000をパートナーに
ITによる事業展開も構想中

最後に今後の展開について、黒田店長に聞いた。

「スタンプクリエイタープロSC-2000への期待は大きいんです。ここを入口にお客様の業務のかなり深い部分までかわり、広告展開などについて一緒に考えていければと思っています。特に、大手の印刷会社や広告代理店では扱ってもらえないような中・小の企業、店舗を中心にニーズを掘り下げていきたいですね。また、いまは地元密着で経営が成り立つほど甘いご時世ではありません。近い将来、インターネットによるスタンプ事業も考えています」

ハンコを扱う店としては、斬新で洗練された店内は、黒田店長の熱い想いとアイデアが象徴されている。

「いやあ、ウチの店って高い店だと誤解されてしまうのが、悩みなんです。でも、文具は20%OFFですし、スタンプも他店より圧倒的に安いでしょ。ブラザーのディーラーさんにも『業態とイメージがミスマッチを起こしてるから、ハタぐらい立てたら』とアドバイスを受けて、最近立てたんです。近々、『製造直売』の文字も出そうと思っているんです」

これだけはゆずれないという企業人としての強い想いと、ユーザーの視点やニーズに応える柔軟さ。SC-2000は、その両方をサポートするスタンプビジネスのツールとして、今後ますます「canariya」の事業に貢献するに違いない。

「新装開店時に売り上げのピークを迎えるというのが一般的な考え方ですが、私たちは3~4年後がピークになるよう計画しています。それを推進していく上で、SC-2000は力強いパートナーです」と黒田店長は締めくくった。