



株式会社 飯田

代表取締役社長 飯田 結太

受賞理由

●経営危機に際して顧客の「これが欲しかった」に応えるため、社内外からの反対を受けながらも事業を見直し、大きく業績を改善したこと。

株式会社 飯田

事業内容 厨房用品専門販売業

- 本社所在地：〒111-0035 東京都台東区西浅草2-21-6
- 業種：小売業
- 創業：1912(大正元)年
- 従業員数：6人
- 資本金：1,000万円

お客様に
過去の
振りを
切り
自分の
想いを
貫く「
勇氣」。

お客様の「これが欲しかった」に応えられる料理道具専門店へ

当社は「かっぱ橋道具街」に店を構える包丁やおろし金などを取り扱う料理道具専門店です。1912年に創業し、精肉店用品専門店として繁盛していましたが、時代の変化を受け飲食店に必要な用品全般へと事業を拡大。結果、特徴のない品揃えとなり3億7,000万円あった売り上げは1億円程まで激減。当時、母が経営していたのですが「何とかしたい」と思い、2009年に当社へ入社しました。

売上を確保しようと、まずは安売りに手を付けました。安く売るため、利益を削り、品質の悪い商品にも手を出しました。しかし、売上は減少の一途。さらには「扱っている商品の品質が悪くなってるよね」と、お客様からの信頼も失っていったのです。

もがき苦しんでいた時、和食店を経営される方が立ち寄られ、舌触りを良くする繊細な刃を持つおろし金を

探していると言われました。お客様の期待に応えようと奔走し、何とか見つけ提案すると、高額にもかかわらず「これが欲しかったんだ!」と納得して購入いただけました。この経験をもとに、お客様の「これが欲しかった!」と思える商品をちゃんと取り揃えることができれば満足してもらえると確信。料理道具だけに特化し、お客様のニーズに応えられるお店を作ろうと決心しました。

当時、料理道具は当社の売上の20%ほどでしたが、残りの80%を占めていた商品の取り扱いを全てやめ料理道具のみに絞り在庫を増やすこの案は、コンサルタントや社員から、「既存のお客様との取引をなくすのか」、「成功するはずがない」と反対されました。それでも私は説得し反対を押し切って改革を進めていきました。社員には「売れない売り方はあるが、売れない道具はない。売れることを目的にするのではなくお客様を笑顔にすること

を大事にしよう」と訴え、1個1個の道具を実際に使ったうえで、販売することを徹底。メーカーが用意した言葉ではなく自分たちが感じた本当の感想を伝えられるようになり、結果、お客様からの信頼も得ることができました。

通常のお店ではフライパンの品揃えは10種ほどですが、私たちは約200種を用意。おたまも1cc単位で取り揃え2,000種を超え料理道具だけで8,000点を誇る専門店へと変えていきました。今では、当店なら専門家に話を聞きながら商品を買うことができると名指しで来ていただけるようになりました。

低迷していた売上は3億円以上に伸び、粗利率も安売りをしていた頃と比べて大幅に改善。お客様の声を基に仕入れを行うことで懸念された過剰在庫も抑制できました。これからもお客様の「これが欲しかった」に応えられる店を目指していきたいと思います。



- 1 料理道具に特化し、膨大な数の商品の使い方も熟知した売り方が人気を呼ぶ
- 2 フライパンだけでも200種を超える品揃えを誇る(通常10種類ほど)
- 3 おろし金の品揃えは160種類(通常3種類ほど)

