

ネット時代でも「顔の見える関係」は大切 顧客が本当に欲するものを見つけ出す！



例えばセロハンテープの在庫がなくなったとき、どのような方法で注文しているだろうか。

電話でもFAXでもネットでも好きな方法で「いつものセロハンテープを10個と伝えれば発注できるのが宮城県仙台市の白木屋だ。

白木屋は約70年前に文房具店として商いを始めた。現在は2009年に経営を引き継いだ白木大作社長が指揮をとり、法人向けにオフィス家具や複合機も

含めた「オフィスに必要なもの一式」を販売している。取り扱った商品はカタログ掲載品だけでも2万アイテムに上る。

オフィス向け文具という大手文具メーカーから生まれたネット系サービス・アスクルの台頭が目ざしいが、白木屋は同社の代理店を務めつつも、地域店ならではのビジネス展開をしている。

その象徴ともいえるのがネット販売のあり方である。

会社概要

株式会社白木屋

宮城県仙台市青葉区一番町1-13-14

設立：1940年

従業員数：44名

事業内容：文具・事務用品・オフィス家具の販売、複写機等OA機器販売およびメンテナンス等、オフィスソリューションを提供

<http://www.shirokiya.net>



仙台市にある営業本部は、オフィスソリューションのショールーム的存在である



代表取締役社長
白木大作氏

白木屋ではe-shopという販売サイトを設けているが、対象になるのはIDとパスワードを発行された既存顧客のみ。サイト内は自由にメッセージを書ける欄があり、顧客は型番や商品名を調べなくとも、冒頭に挙げたようなラフな形で注文できる。この仕組みだと白木屋側は受注を自動処理できないが、顧客が注文しやすいほうを優先しているのだという。

「インターネットは確かに合理化できますが、利便性を考えるとデメリットもありま

す。そこをフォローアップして人間的なつながりを大切にしようという考えなのです」と、常務取締役の佐藤均氏は意図を説明する。

顧客と接するところに ビジネスチャンスあり

また、多様な受注窓口に加え、複合機のメンテナンス、配送など1社の顧客と複数の接点を持っていることも同社の強み。顧客の動向を多面的につかめる一方、配送時の訪問をコンタクトの場にすることもできるからだ。同社では配送時にお勧め商品のチラシを手渡すなど、顧客との関わりを生かすよう心がけている。白木社長は次のように話す。

「ただ商品売りだけでなく、価格勝負になり、差をつけるのは難しい状況です。しかし、お客様が本当に欲しているものを見つければ、普段の注文も任せてくれるはず」

例えば机の販売でも、顧客の業務効率アップや知的生産性を上げるためのコミュニケーション強化

など、課題解決や業務改善に踏み込む中で、新しい机の必要性に気づいてもらうことができるという。

より一層の販売力向上に向け、同社はITの活用にも積極的に取り組んでいる。

基幹データを一元化 欲しい切り口で分析

数年前に顧客訪問履歴の正確な把握を目的にクラウド型のシステムを導入したが、入力時間の確保がうまくいかず利用を断念。現在は、グループウェアで訪問スケジュール管理を習慣化することに取り組んでいる。

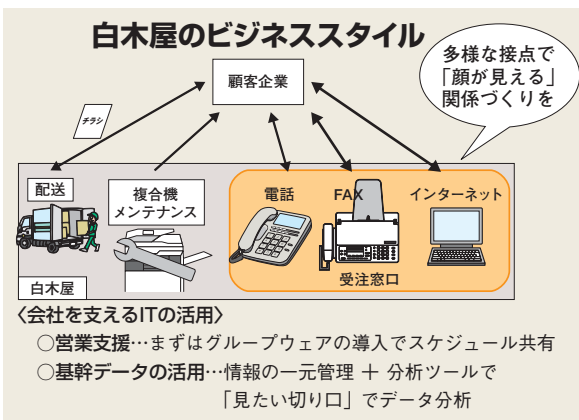
一方、基幹システムにおいては、バラバラに管理されている顧客情報や注文情報を一元管理し、状況に応じた視点で分析する必要性を感じていた。そこで新たなシステム構築および、分析ツールの導入を進めたが、「見たいデータ」の内容は変化するため、分析ツール（ビジネスインテリジェンス、

BIツール）を外に置く形で構成した。

システム導入にあたっては、地元ベンダーである東北システムズ・サポートに依頼。佐藤常務はその理由を「大手ベンダーへの依頼も考えましたが、地元密着型でビジネスをしていますので、ITも地元のベンダーに頼みたいと考えました」と打ち明ける。良



常務取締役
佐藤 均氏



サポーター紹介

ITコーディネータ
佐藤賢一氏
株式会社
IT経営コンサルティング
代表取締役社長
<http://www.it-management.jp/>

仙台を拠点に東北地方で活躍するITコーディネータ。経営戦略の策定から、システムの企画、開発、運用・保守まで一貫して支援できる。東北地域イノベーションパートナーシップ・東北IT経営応援隊の事務局をサポートする存在でもあり、事業の一環としてITコーディネータプロセスを習得する研修会を行っている。

白木屋とは数年前から交流を深めており、「ITをツールとし、顧客を中心に据えるあり方」を高く評価している。

白木社長は、「自分たち自身で社内の状況を客観的に見ることはなかなかできないものなので、佐藤さんに外からのご意見としてアドバイスをいただいています」と感想を話す。佐藤氏は最近クラウドコンピューティングに注目するなど、タイムリーな情報を逃さずキャッチしている。

中小企業IT経営力大賞への応募の際も、佐藤氏がヒヤリングおよび書類作成に協力し、同社のビジネスの特徴を的確に表現した。

心的な仕事ぶりに加え、何かあったときにすぐ駆けつけてもらえるのもメリットだと指摘する。

システム構築後は、顧客ごとの売上動向や商品の動きなどを自在に分析できるようになり、迅速な経営判断につながっている。

折にふれ、白木屋に情報提供やアドバイスを送っているITコーディネータの佐藤賢一氏は、「自社のネットワークを生かしてデータを有効活用し、その前面にはきちんとしたお客様とのコミュニケーションをもつ姿勢があり、共感するところが大きい」と評している。

ネットでは全国を相手にするビジネスがある一方、地元密着した「顔が見える」ビジネスも

ある。それは互いに共存し、顧客の求めに応じて選ばれるものなのである。

白木屋のホームページは既存顧客を対象にしたe-shopへリンクされている。IDとパスワードの入力によりサイトを利用することができる

URL : <http://www.shirokiya.net>