

〔中小企業の目〕（鳥取）

地域と共に人と共に

中 井 太 一 郎
（株式会社 中井脩）
代表取締役社長



弊社は、昭和27年3月に鳥取市の中心部で時計店として創業致しました。しかしその1か月もしないうちに戦後最大級の火災といわれる鳥取大火で、弊社も含めて鳥取市の市街地のほとんどが焼き尽くされました。もちろん弊社も跡形もなく焼けてしまいましたが、そんな中、創業者の中井終（本名）はじめ家族一同は、不屈の想いで再起したのでした。その復活を支えたのが地域のお客様やお取引先様なのです。その時の大変な想いと感謝の気持ちが原動力となり、その後は鳥取県内そして兵庫県にも出店し、現在は5店舗で鳥取県東中部、兵庫県北部を中心に時計、宝飾品、眼鏡、それに準ずる商品を地域の皆さんにご愛顧いただき、本年で63周年を迎えます。私も2000年に36歳で社長に就き現在に至りますが、就任以降は激動の世の中だったように思います。

ここ数年は更にスピードを増し、ちょっと判断が遅れると致命的になる様なそんな時代であると認識しています。21世紀に生き残る宝飾、時計店ということで考えてみますと、我々の業界では、いくつかのポイントが有ると考えます。まずは、我々の業界に限らないと思いますが小売業に於いて「商品」を売るだけではダメだと言う事です。付加価値をどう付けるか。インターネットで全国どこでも同じものが、しかも安く手に入れる事が出来ます。では、何が違うのか、何をすれば消費者に弊社を選んで頂けるのか？まずはモノそのものの価値を丁寧に説明する事に加え、体験あるいは体験に近い感覚という付加価値を加える事です。使ってみる、使う状況を提案する、モノを手にした時、どういう喜びや感動を得る事が出来るかをしっかり伝える事が重要だと思います。「モノ」自体の素晴らしさ、そしてそれを所有した「コト」の喜びや感動を提案し、お客様の想像を掻き立てる・・・更にはそれを多くの「ヒト」、つまり社員が何度でもいつでも伝え続ける事でお客様が、単に商品を「買う」という行為に、価格の高い安いだけではない、深い意味を持たせてあげる事が出来た時、最高の満足が得られるのではないかと考えます。

私の考える顧客満足の方程式があるとするならば、(モノ×コト)の「ヒト」乗=顧客満足度、つまり「ヒト」乗の部分、その担当者が熱意を持って接すれば接する程、多くの社員が関われば関わる程、高い満足度に繋がっていくものと信じています。

そう言った意味で弊社は、今期は原点に返り徹底した「ひとづくり」に取り組んでいきたいと考えています。なぜならば言い古された言葉ではありますが、まさに企業は「ひと」だと考

えるからです。更にもう一つのキーワードは、アフターサービスです。私はアフターサービスをあえてRe:business（リビジネス）と呼んでいます。つまりはReが付く事を徹底してやっていく事がお客様に喜ばれ、ひいては会社の発展に大きく寄与すると考えています。Repair（修理）Reform（ジュエリーリフォーム）Recycle（宝飾品等買取りサイクル）と言うビジネスです。

創業以来60年を超える歴史の中で多くのお客様とお付き合いをさせていただいていますが、時計、宝飾品という業界は永くお付き合いできる事が大きなポイントと考えます。一度きりではなく、何度となくお客様と関わる機会があります。例えば、お客様に結婚リングをご購入いただく事から始まり、その後には幾度となく節目節目でお客様と関係を深めさせていただく機会があります。毎年来る結婚記念日、お子様が生まれた記念日、お子様が成人されたり、またご結婚されたりと数々のお祝い事、そしてご自分がお使いになった宝飾品や時計をお子様にお譲りになれる際のメンテナンス（Repair、Reform）のお手伝い、使わなくなった宝飾品の買取（recycle）などお客様に喜ばれるご提案ですし、何世代に渡る永いお付き合いが出来ます。この事が一過性の商売ではなく末永く「ひと」を介して続いていく宝飾品・時計ビジネスの醍醐味です。

創業以来、数え切れないほどの素敵な出会いの中で積み上げられた信頼とご購入いただいた商品のアフターサービスで繋がるご縁が更に企業の力となります。弊社の扱う商品は概ね使い捨てる商品ではありません。壊れては直し、壊れては直して使うモノです。それ故にお客様との関係は永々と続いていくのです。これが、我が業界で必要な考え方だと思います。日本の宝飾業界は言うに及ばず大量生産大量消費で本来の宝飾品の持つ尊さや永続性をないがしろにして来たツケが回ってきたのだと思います。今こそ原点に戻り素敵な出会いを大切に、永くお付き合いできるお店を目指すべくひとづくりを徹底していきたくと考えます。

また、もう一点ポイントとして挙げたいのが、外国人観光客の獲得です。現在、免税店の開設の準備をしています。東京オリンピックを5年後に控え、海外からの観光客が増えていく事が想定されますが、鳥取と言う地方都市で、その効果がどの程度出てくるのか分かりませんが、超少子高齢化、人口大幅減少待ったなしの状況で、海外からの観光客はプラス要因として前向きに捉えていきたいと考えています。現在鳥取県内に免税店はまだひとつもなく、決して外国人観光客が満足できる状況に有りません。そこで増加が期待できる海外からの観光客に対応出来るお店づくり・ひとづくりを早急に整えていく事も大切です。地方だから、とか人口が少ないからとか、言い訳ばかりでは到底生き残ってはいけません。しっかりと前を向いてグローバルな時代に対応する事が必要だと考えます。前述したような部分をしっかりと取り組めばきっと生き残る事が出来ると考えます。

日本で一番人口の少ない県と言う事実を踏まえ、現政権のテーマの一つである地方創生という観点から見ても、我々中小企業の頑張りと言うのは日本の再生には欠かせない事だと考えます。中小企業の再生と地方の創生は急務であり真の日本の再生は都会のみの発展ではありえない、まさに地方の自立発展に掛かっていると考えます。弊社も地方の中小企業として誇りを持って地方創生に貢献できるよう努力していきたくと思います。今後とも地域で愛される企業を目指して精進してまいりますので、何卒よろしく申し上げます。この度はこの様な貴重な機会を頂き誠にありがとうございました。