



販売店さんこんにちは

## 何よりお客様に喜んでもらいたい。 そのためにニーズを徹底的に把握し、 最適な商品やサービスを提案。

田淵裕章さん ● (株)田淵金物 (鳥取県鳥取市立川町)

鳥取県の県庁所在地である鳥取市は、山陰地方東部の中核都市の一つです。国の天然記念物に指定されている鳥取砂丘や面積日本一の湖山池があるほか、標高1,000mを越える山に囲まれているなど自然環境にも恵まれています。そんな鳥取市の立川町で、110余年の長い歴史を刻む(株)田淵金物は、お客様のニーズにきめ細かく応えることで信頼を得ている総合金物店です。

### 明治時代に武士から商人へ 日用品を扱う荒物屋が原点

JR山陰本線鳥取駅から車で約5分、格子のある家など所々に明治時代の面影を残す通り沿いに店舗を構える(株)田淵金物。創業は古く、今から100年以上前の明治30年(1897)です。田淵家はもともと鳥取藩の武士でしたが、明治時代に入って荒物(生活雑貨)の商売を始めたのがきっかけです。その後、戦争を経て、昭和40年代(1965～)に4代目社長は石材加工の工具を扱ったことを機に輸入石材の加工販売も行うようになりました。続く5代目社長の時代には取扱商品の幅を広げ、利器工具をはじめ、建築金物、さらに塩ビパイプなどの管材も扱う地方問屋として、因幡地方と呼ばれる鳥取県東部一円の小売店に卸販売していました。「私の父である5代目社長はそうやって事業を順調に展開していましたが、50歳の若さで亡くなりました。そのため急遽、母が後を継いだのです」と当時を振り返る7代目社長の田淵裕章さん。

田淵裕章さんが7代目社長に就任したのは今から3年前の平成24年(2012)。その年に旧店舗の斜め向かいに敷地面積約88坪、駐車場を完備する新店舗を完成させました。営業時間は午前7時30分～午後7時、定休日は日曜のみ。取扱品目は、総合金物、電動・作業工具、建築・土



▲3年前に移転新設した店舗。商談スペースや駐車場なども完備

木副資材など幅広く、田淵社長を含めて5名の従業員で店舗販売および工務店などへの卸販売を行っています。

### 常にお客様の立場になって 物事を考えるのがモットー

5代目社長が亡くなった時、田淵裕章社長はまだ20歳で大学3年生でした。「当時、私は福岡の大学で学んでいたのですが、父が亡くなって自分は何をすべきか考えました。3年生の時点ですでに卒業に必要な単位をほぼ取得していたこともあり、4年生の時には金物の問屋さんで営業の方について販売店を訪問するなどの見習いをしました」。大学卒業後、すぐに実家に戻って働き始めた田淵社長。当初は知識不足で職人さんなどから度々叱られたそうですが、それも糧としてがむしゃらになって営業をしました。そうしたなかで田淵社長が培った仕事のモットーは、お客様の立場になって物事を考え、ニーズに応える最適な提案をすること。「とにかくお客様に喜んでもらいたい。お客様に貢献することが当社の存在価値です」。

田淵社長がそう話すように同社では、お客様とコミュニケーションを取ることに時間とエネルギーを注いでいます。その一方で、先々代社長の時代には取り扱っていなかった電動・エア・エンジン工具など現在のニーズに応える商品の充実を図っています。こうした取り組みが実を結び、着実に業績を伸ばしています。

### 顧客満足度向上を徹底追求 田淵金物のファンを増やす

同社では3年前に新店舗を設立すると同時に、POSシステムを導入しました。これにより会計処理のミスの軽減や、見積りもりの迅速な提示などが可能になっただけでなく、販売状況を「見える化」できたことに

より、次の販売戦略が立てやすくなったとのこと。さらに今年3月には、お客様に有効な情報をスピーディーに提供するため自社のホームページを開設しました。「顧客満足度をさらに高めるための取り組みに力を入れ、田淵金物のファンを増やしていきたい」と語る田淵社長。しっかりと前を見据える同社の成長の勢いは今後さらに加速していきそうです。



▲かゆいところに手が届くサービスを提供するスタッフの皆さん

ちよつといい  
“モノ”  
語り

明治に創業した  
当社の歴史を今に  
伝える旧店舗



明治30年(1897)に創業した当社の歴史の象徴と言えるのが、新店舗の道路を挟んで斜め向かいに建つ、木造の旧店舗です。3年前に新店舗が完成してからは商品を保管するバックヤードとして活用しています。屋根などは張り替えたりしていますが、ガラスの引き戸を開けて中に入ると足もとに広がる石畳の床をはじめ、ケヤキの柱や神棚は創業当時のまま状態で今も残っています。

私が幼い頃、5代目社長の父がこの旧店舗でお客様と打ち合わせや雑談をしていたり、お客様が私の相手をしたりしてくれたことを今もはっきりと覚えています。そんな思い出の詰まった旧店舗は、かつてこの近辺で栄えた屋敷の面影を残す貴重な建物でもあるので、古民家再生というかたちで何か上手く活用していければと想像を膨らませています。