



社長のための 経営雑学

新しい時代を切り拓く実践経営情報紙

第284号

平成 30年 2月 14日(水)

発行 税理士法人KJグループ

〒536-0006

大阪市城東区野江4丁目11番6号

TEL (06) 6930-6388

FAX (06) 6930-6389

なぜ「広い売り場」を飛び出し訪問サービスに？
あるホームセンターが掘り起こした新たなニーズ

幅広い商品ラインナップを誇るホームセンター。休日ともなれば多数の人が訪れ、活況を呈している。しかし、M&Aや資本業務提携の動きを見て分かるように、人口減少による小売業界全体の市場縮小で、中市場規模は頭打ちの状態だ。

そこで、発想の転換を図ったのが、全国に59店舗を展開するロイヤルホームセンター。売り場の広さが最大の特徴のホームセンターが、訪問型の「駆けつけサービス」を開始した。水周りのトラブル解決や、住まいの設備取り付け・点検などを行う「ロイサポート」がそれだ。下請け業者に委託するのではなく、厳しい技術研修をクリアした社員がすべて担当することで、信頼度を高めている。すでに月間売上高は1億円を突破。毎年倍増ペースで伸び続けており、法人向けも強化する狙いだとか。成功のカギは、高齢者の増加にある。そもそもホームセンターは、DIYニーズに応える店舗形態。商品購入後、自ら取り付けまで行わなければならない、高齢者は取り付けに積極的ではない。BtoC向けの取り付け業者は一般的ではなく、実はブルーオーシャンだったというわけだ。

さらに、同社は住宅・建設業界大手、大和ハウス工業のグループ会社のため、資材や設備が安価で仕入れることも可能。展開すべきフィールドを柔軟に捉え、経営資源の有効利用とニーズの掘り起こしに成功したというわけだ。発想の転換で突破口を見つけられる好例ではないだろうか。