

経営のヒント200 裏メニュー」でモテる電気店

期待を超えるサービス

東京都町田市にある「でんかのヤマグチ」は、期待以上のサービスで、地域で圧倒的に人気の家電店です。町田市は東京都と横浜の間にあるベッドタウンでありながら、駅前にはぎやかで商業施設が立ち並び、全国大手チェーンが軒を並べる家電量販店激戦地区です。

でんかのヤマグチは、駅から車で10分弱かかるところにあり、決して立地がいいとは言えません。

広さも、街の電気屋さんよりは少し広い程度。

品揃えや価格では、量販店に圧倒的に負けています。

しかし、電化製品を買うならでんかのヤマグチ」というファンがたくさんいます。

その理由は、地元の人々の要望を徹底的に聞いて、「そこまでしてくれるのか」という驚きを与えてくれるからです。高齢化が進み、核家族化が進むと「配線がわからない」「テレビの録画ができない」「電球が切れた」など、お年寄りにとって「ちょっとした困りごと」が増えています。

ヤマグチの営業マンは、ほんのちょっとしたことであっても、目立つシマウマ模様の車や自転車で、客さんの元に飛んで行きます。実費や工事費以外のサービスはすべて無料。

電球を替える時には、合わせて傘の部分など手が届きにくいところをぞうきん掛けしたりすることもあります。買い物やお使い、家具の配置換え、洗濯物の取り込みなども頼まれることもあります。

そんな時、ヤマグチの営業マンは余程の無理がない限りは喜んでやります。それも無料で。

こうしたサービスを、でんかのヤマグチは「裏メニュー」と呼んでいます。

実は、社員の名刺の裏には、次のような文言が書かれています。

ヤマグチでは、「裏メニュー」を一番大切なサービスだと位置づけています。

こういうサービスの積み重ねが、お客さんからの信頼を生み、「ヤマグチはこんなことまでしてくれるよ」という口コミに繋がっていくからです。

現在、ヤマグチは大手量販店の2倍近い利益率を生み出し、メディアでもひっぱりだこの、まさにモテる電気屋さんになっています。

すべては、「お客さんの期待を超えるサービス」をし続けた結果なのです。

でんかのヤマグチ名刺の裏

裏メニュー

ヤマグチの裏メニュー（無料）

久しぶりに孫の顔を身に行くので

家が留守になるが・・・心配！

そぞだ！

でんかのヤマグチの さんをお願いしてみよう！

家に一晩泊ってもらえないかな？

花の水やりを頼めるかな？

・・・OKです。

こんなこともヤマグチならOKです。

社員一同

「モテる会社 小さいけどみんなが好きになる」川上徹也、あさ出版より参照

<経営のヒント>

ファンならではの「裏メニュー」いいアイデアですね。

期待を超えるサービス、一度じっくり考えることが重要だと痛感した次第です。