

## おもてなしの心、

## お客様本位の接客姿勢

(有)福山商店(家具ギャラリーよろこび)

店長 福山 稔浩 さん



大正末から昭和に掛けての福山タンス店



現在のショールーム

福山商店の創業は、江戸時代末。実に一九〇年の歴史を持つ企業だ。安定した経営を行っている。「お・も・て・な・し」の精神は、良い伝統として七代目稔浩さんの代まで着実に受け継がれている。利益追求のみでない誠実な接客姿勢。またネット販売も好調である。

九十三才の名物おばあさんを筆頭に、おばさん軍団が接客の中心を担う。リピーターが多い。十年、二十年のスパンでまた家具を買いに来られるのだ。温かい、親しい人間関係をお客と築いていく。

「あなたからまた買いたかった!」と言って来店される方も多いのだ。

お客の満足する製品が店内にないときは、他のメーカーのショールームと一緒に回る。他店を案内する事もある。お客様本位の姿勢を当たり前のように実践している。

「安さには自信がありません!」と言われる。「もともと卸屋であったため、価格も安く設定しています。薄利多売ですね。」ただ店内に並ぶのは良質の家具たち。品揃えは、大川を含む、国産家具のみだそう。お客には「本

Furniture Gallery Y





◀▲ショールーム内

当に良い買い物が出来た！」と言う思いを抱いてもらいたいという。

カリモクのショールームパートナー五社の一つ。カリモク認定のマイスター資格を持つ店である。

月に一回は福岡市のカリモクショールームで催事を行っている。またフラン

スベッドショールームでも月に一、二回催事を行っている。ネット販売も好調。売り上げの柱の一つ。楽天市場店、Yahoo



ネットショップ 楽天市場店



ショールーム内

を持っていく。楽天市場店を見ると、十月二十一日付ランキング受賞商品として五位、九位、十五位とランクインしている。レビューも高評価。実に好調である。ネットショップの品揃えも

良質である。出荷前に一品一品丁寧に検品を行う。クレームがほとんどない。商品説明も簡潔で実に分かりやすい。

「ツキ板」という言葉は一般の方には分かりません。専門用語ではなく、理解しやすい表現に心がけています。」と言われる。お客様本位の姿勢がここにも表れている。スタッフの顔、雰囲気が変わるようにも心がけている。安心感を醸し出しているのだ。店長ブログでおすすり商品情報も提供している。

マラソンが趣味。十一月三日に開催される「下関海響マラソン」に出場する。それから十二月八日の「吉野ヶ里歴史公園リレーマラソン」、来年二月九日の第一回北九州マラソンにも出場予定だ。仲間



ショールーム内

三十人程度とたびたび練習会を行っている。「経営者として心身を鍛えることは良いことだ」と思います。自分に打ち勝つ力を養えます。それに走っているときにいいアイデアが浮かぶことがありますね。」と話される。

「八代目、九代目にもおもてなしの心、お客様本位の接客姿勢を引き継いでいく、それが願いですね。店舗販売、そしてネットショップでもその精神を一層表せるように努めたいですね。」

店長ブログ  
<http://blog.goo.ne.jp/yorokobi-kagu>

