

夢追い人

お客様の声を大切にしている企業に



江頭エーザイ本店（幡保）

毎日来てもらえるようなお店づくりを念頭において日々営業をされている江頭エーザイは、1963年創業。「もともとは薬と化粧品のお店でした。今から約20年前に近くにお客様の要望で幡保の本店を食品スーパーに業態変更しました。それから約10年前には薬局を、4年前には病院を増設しました。基本的にはお客様を大切にするという思いが、今も変わらなく、また今はフランチャイズチェーンに加入して、宅配弁

株式会社 江頭エーザイ

代表取締役社長 江頭 政治 さん

「柳川市から宅配弁当をやつてくれないだろうか」というアイデアがあり始めました。買物をするにも車がない、買物をする上かめには片道徒歩一時間以上かかるとは、買物も最低でも週に一回でもいいと思いますが、食事はそうではありませんが、食事はそのままに買物もできないのが、大げさな声も掛けられたのがきっかけです。今年の5月からは大川地区でも活動を始めました。地元で根付いた営業をされるという江頭エーザイ。大手と違うのはどういったところでしょうか。

「同業他社と比べたとき、弊社は従業員とお客様との距離が近いと思っています。接客しているのかおしゃべりしているのかよくわからない時もあります。お客様と話をしている関係性が大事だと考えています。ですので、それはそれでいいと思います。大手の展開・営業も素晴らしいです。品揃えも豊富で、店内もきれいで、手頃な価格で販売されています。私自身も憧れる部分もありません。しかし、私他店においても従業員・スタッフとお客様とのコミュニケーションが少なく感じています。逆に私たちはお客様とのコミュニケーションを取るために積極的に話をします。お客様が積極的に話をしてくれるから、お客様と会話するための様々な勉強会（認知症サポーター育成講座、AEDの使い方と心配生法など）も開催して、従業員





キャッシュレス決済に対応したレジ
(写真はセルフレジ)

のレベルアップにも力を入れていきます。地元企業ならではの視点で大手との差別化をことんやっつけていきたいですね」

時代の流れに対応していく

現在は幡保の本店、向島の中央店、佐賀市諸富の諸富店の3店舗で営業されている江頭エーザイ。そのどの店舗でもキャッシュレス決済が可能とのこと。

「お客様からの直接の要望はありませんでしたが、国が推

進している関係もあり、キャッシュレス決済を始めました。ペイペイが大ブレイクした今年の2月頃からになります」

キャッシュレス決済を始めると、すんなりとはいかなかったと少しお話しされました。「キャッシュレスに対応して、苦手意識や拒否反応を示している人が多いのも事実です。福岡県内でも筑後地方はキャッシュレス化が進んでいない地区のひとつと言われています。弊社でもほとんどのスタッフがキャッシュレス決済をしていませんでした。そんな状況で2月にやるぞ！と声を上げたので、みんなから大反対されましたね。当然、やったことないから不安なんだと思いますが、私自身はだいたいキャッシュレス化しています。スタッフが個人に強制はしていません。しかし、お客様にはキャッシュレス決済をしたいと思いますという要望があると思います」

実際にキャッシュレス決済を始めると驚いたことでもあったそうです。「5月はキャッシュレス決済の利用が本店で490件ほど(全店で約600件)ありました。思っていた以上に使われている方が多いなというのが正直な印象ですね。ペイペイのキャンペーンが終わった利用者は極端に減ると思っていまはたけど支払い(QRコード決済)と決めている方もいるようで、キャンペーンが終わったからと言って利用者が減っているという感覚は全くありませんね。現在はQRコードによるキャッシュレス決済はペイペイのみですが、今後は種類を増やしていきたい

と考えています。これもある意味お客様の要望ですね。現金ではなくキャッシュレス決済をしたいというお客様の声からです」

時代の流れをしっかりと汲みながらも対応していかなければならないと話された江頭社長。

「スタッフの理解がないとなかなか進められないことですが、国が推し進めていることでもありません。今年の10月の消費税率引き上げと同時に、キャッシュレス決済の場合はお客様にポイント還元サービスも始めて対応できるように準備をしています。キャッシュレス決済であればポイント還元が行われるということに多くの消費者は関心を持っているが、犯罪に使われるのではないかと、個人情報流出してしまうのではないかなど、そして最初の一歩を考えるとしまつたマイナズ面を考えると出ないのかなと思います。ただ店舗としては対応していかねば、買い物をしてもらえない店になってしまう可能性もあります。店舗としても対応していきますが、お客様の意識も少しずつ「キャッシュレス決済、使ってもいいかな」と思ってもらえるようにしたいです」

支払いのツールが現金だけではなく、多様化してきているのも事実。

「どの支払い方法がお得なのか考えるようになり、利用されるお客様もどんどん賢くなっています。だからこそ店舗として対応できるようなって、おまかせも出てくるようなって、キャッシュレス決済がど

ういうものなのかしっかりと理解してから利用する。そこまでやっつけて、初めて便利な生活になるのかなと思います」

6月はペイペイのキャンペーンでドラッグストアのみの10%還元の対象になりました。

「本店は食品スーパーでの登録ですが、他の2店舗はドラッグストアでの登録だったため、対象になっていました。多くのドラッグストアの中で大川地区では江頭エーザイ中央店だけが、諸富地区では江頭エーザイ諸富店だけが唯一の対象店舗だったため、とても目立っていたと思います。実際に利用者も増えていきます。キャッシュレス決済を上手に利用できれば、集客・販促のツールのひとつになると思います」

ただ導入するにあたっては、障害となってしまう問題点もあるそうです。

「実際の利益に対して事業所が負担する決済及び入金手数料は大きいと思います。今はそれらの手数料がかからないこともあり、試験的に様々なツールを導入していますが、種類が豊富なためいづれは淘汰されていくと思います。その中で継続していくものは、辞めるものを選ばなくてはいいけない。統一QRコードも試験的に始められたいですが、その負担も大きいと思います。また周辺機器を導入するにも経済負担が大きいと思います。そういった部分をどう改善していくかが課題なのかと思います。総合的に考えないという選択も出てくる場合もあるのかなと思います」

困った時の「エーザイ」に

お客様と会話をしながら出てきた要望のなかからやるべきことをやっつけていきたいとお話された江頭社長。日々の買い物から困っている方も多いため、その声を拾ってやっつけてみたいこともあるそうです。

「買い物のための循環バスをやりたいですね。なかなか実現できないのも事実です。商品を見て、触って、匂いを感じて、やはり買いたい物はないです。軽トラックに生活必需品や食材を載せて買物にくる地区や自宅近所まで来てくれるの助かっています。選られた商材の中での買物の選択はぐっと狭まります。やはり、店舗に来ていただけて、見て、選んで。そういうのが楽しいのかなと思います。行政など手を組んで、買物難民となってしまう方のために、そういう手助けもやりたいなと考えています」

お客様の声を大切にされている江頭社長。そんな社長の夢はなんでしょうか。

「困ったときに『江頭エーザイ』というワードが出てくる店舗にしたいですね。困ったなという時にこの人に聞いてみる、これが欲しいというときにはこの店に、それぞれ皆様も何かを考えて、それぞれ思っています。大手と差別化を図りつつ、買い物で困ったときには、『江頭エーザイ』と言ってもらえたい。最後にこの会社を先人たちが築き上げてくれたことに感謝し、これからは混迷を極めたい時代にあつた会社にしていきます」