

当所主催 商店魅力発掘事業・中心市街地活性化事業



「おしえ店長サン」の可能性*

岐阜独自の発展と 今後の展開



Commentator

まちゼミ「おしえ店長サン」
総合コーディネーター中小企業診断士
(株式会社道家経営・法務事務所 所長)

道家睦明氏

「まちゼミ」は平成14年に愛知県岡崎市で始まり、その後急速に拡大し、今では全国各地で盛んに開かれています。

岐阜市では、平成25年10月に当所主催にて初開催。以降、毎年好評を得て継続しています。

本年度も7月14日～約2か月間、市内各地の75会員事業所にて全102講座を開催し、700名を超える皆様にご参加いただきました。

今月号では、岐阜ならではの発展や展開、今後の可能性や方策などを、当所事業まちゼミ「おしえ店長サン」の総合コーディネーターで、中小企業診断士 道家睦明氏にお伺いしました。



「まちゼミ」は 三方よし

全国で展開されるようになった
「まちゼミ」

「まちゼミ」がこれほどまでに拡がりをを見せているのは、その効果が具体的に出現しているからで、その背景には、5つの点があるといわれています。

- ① 新規のお客様とのつながりができる
- ② 長年のお客様が離れなくなる
- ③ 新しい事業・サービスの展開が始まりやすい
- ④ 教える側が、一番教えられる効果がある
- ⑤ 店同士がつながり、「まちゼミ」の中で連携する

これらの背景を見ていただくと、みんなが得する街のゼミナール「まちゼミ」は、お客さま、お店、まちにとって「三方よし」を実現するものということがよく分かっていただけたと思います。

*「おしえ店長サン」は、商店主やお店のスタッフが講師となって、その道の「プロ」ならではの知識や情報、「コツ」を教える少人数制のゼミです。

よ」とか。

要するに、お客さまとお店のコミュニケーションそのものが、価値を生み、商品やサービスをj利用していただくことにつながっているのです。

「ドリルが買いたいという人は、ドリルが欲しいのではなく、希望するサイズの穴が欲しい」ということが言われます。つまり、お客さまは、本当は何を欲しがっているのか、それを考えることが、j売の原点ではないでしょうか。

このような視点で「まちゼミ」を商品としてとらえたとします。それをお客様の視点から考えると「おしえてー」ということになります。お客さまは、「まちゼミ」が欲しいのではなく、「まちゼミ」で、暮らしの中で役に立つことを一つでも教えて欲しい、という考え方を、「おしえ店長サン」という具体的なネーミングとして付加したことで、より幅広い「おしえ店長サン」ファンが増えているのではないのでしょうか。

まちゼミ進化系 「ミラボゼミ」の展開

「おしえ店長サン」は、決められた全体スケジュールの中で、共通のチラシなどで告知し、予約して

第6回まちゼミ「おしえ店長サン」
全102講座開催しました！

期間：7月14日～約2か月間
場所：市内各地の75会員事業所



たくさんのご参加
ありがとうございました (^^)/

当所レポーターM

Report 1

Kids 親子講座

講座名 子どもの足の相談会☆
店舗名 シューズドクターおがわ
講師 小川紘司

シューズドクターがお子さんの足型を採り、足の状態を説明します。また靴や中敷の選び方について解説！子どもの時から健康な足作りをしましょう！足型プレゼント♪

- ① 足と正しい靴についての説明です。「かかとの硬い靴がいいんですよ」と靴を触ってチェック！



- ② 足の長さを測って、フットプリントで足型を採ります。

わあ～
くすぐった



動いちゃだめだよ

- ③ フットプリントでは、アーチの状態や圧力のかかり方等がわかり、その人にあった靴の説明をします。

足を大切にしたい
と思った

足型をとるのが
楽しかった



インタビュー



シューズドクターおがわ
小川紘司さん

前回までは、大人講座でしたが、近年は食育が大事といわれはじめ、子供のときから足を大切にしていくと大人になっても変形とか傷のない綺麗な足になるということもあり、今回は Kids講座にしました。お子さんの足のサイズや特徴は、お母さん方が知る機会が少ないと思います。親子の足のサイズを測り問題点等がわかり伝えることができ良かったです。実際、足のプリントを採ったり、長さを測ったりは楽しんでやってくれ、満足していただけたようで良かったです。



「Kids親子」「音楽・美術・ファッション」「くらし・文化・スポーツ」「美容・健康」「美味」と5つのカテゴリで開講しました

Report 2

Kids親子講座

講座名 魔法の米粉を使って
フワフワカップケーキ作り

企業名 (株)ADフィールド岐阜

講師 パンお菓子教室講師

従来の米粉とはふくらみ方が違う「神授米」の米粉を使って作ります。



「神授米」の米粉
材料(約6個分)
米粉 54g
砂糖 54g
卵 2個(L)

1 卵を卵黄と卵白に分けて、卵白を泡立て2回に分けて砂糖を入れます。角が立つまで混ぜます。



上手く割れるかな？

2 卵黄を混ぜ、字が書けるくらいになるまで混ぜます。



3 米粉を振るって入れ、泡が消えないようにさっくりと混ぜる。

上に持ち上げて、落とすのよ



4 スプーンでカップに入れ、オープンで焼く。待っている間に、トッピングの生クリームを作ります。



5 焼きあがったカップケーキが冷めたら、生クリームとフルーツで飾り付け。



何のせよかな？

6 完成！



できたよ！

スポンジがフワフワで美味しかった。

すごく簡単にできました。



インタビュー



(株)ADフィールド岐阜
谷重早侑利さん

今までに参加された方のお話を聞いていくうちに、絶対次は自分が参加したいと思うようになり、今回そのチャンスをしていただき参加させていただきました。夏休み期間ということで、お母さん達が子供と過ごす時間が長くなりますよね。そういったときに時間を持て余している方もいるかと思いますが、親子で参加してもらってプラスになることが企画できるといいなと思い、親子講座も参加させていただきました。最初は思ったようにいかなかった、段取りも良くなかったんですが、徐々に皆さんとも和気藹々でできるようになってきて楽しんでいただけて良かったです。

ば、ついつい買いたいものかごに入れちゃう、というようなことはありませんか？

また、いきなり5万円の出費はできないけど、月々1,000円×50回なら、負担も少なそうだから、ということはありませんか？実際に、携帯電話の買い方は、このようになっていませんか？

このようなアプローチで、経済学を考えようというのが、「行動

経済学」です。これまでの古典的な経済学では、「衝動買い」は研究の対象外でしたが、「行動経済学」では、それが研究の対象になってくるのです。もちろん、最近流行している、「聖地巡礼」(アニメや映画の原作の舞台になった場所などに、全国から集まってくる現象)も、研究対象です。「行動経済学」は、1990年代以降急速に発展し、アメリカではすでに主流

派経済学の一部として扱われるまでになっていますし、日本でも心理学と経済学などの研修の交流も進んでいます。

そのように考えて「おしえ店長サン」で開催されている内容を見ていくと、当初は、商品・サービスの使い方や利用法といったものが中心になっていましたが、最近では、そもそもの暮らしの中での悩み解決だったり、こんな新し

い体験だったり、といったものが少しずつですが、増えてきています。つまり「商品・サービス」そのものから、「お客さまの悩みや不安の解決」へと、シフトする兆しが見られます。

「おしえ店長サン」に参加されている事業者さんは、このことに気づかれていないかも知れませんが、実は、店頭でのお客さまとの接し方も、「おしえ店長サン」を通じて、

ただで体験型ゼミになっていますが、そのスタイルを、自店・自社の通常の販売に取り入れた方も多くいらっしゃいます。

さらに、「おしえ店長サン」に参加している事業者さん同士が連携して「コラボゼミ」を開催し、まちゼミ期間中だけでなく、通常の営業においても、「おしえ店長サン」を連携して実施することまで拡がっています。

事業者さんそれぞれの熱い想いの間には、何か共通する部分もあり、その共通する想いを、「まち

ゼミ」という枠組みの中で活用して、皆さんに知ってもらおうという。もはや運動体に近い存在にまで発展しています。

もはや、年中いつでも、どこかで「おしえ店長サン」が開催されていることも不思議ではなくなりつつあるという状況です。そうすると、「おしえ店長サン」のフラッグは、開催時だけでなく、いろいろと教えてくれるお店という「保証」にもなっていく可能性を秘めています。

そう考えると、食品販売店の方は、食品を販売するだけでなく、食品を通じて、家族の幸せづくりに貢献している、ということも言えるでしょう。

最近、経済学のジャンルとして、「行動経済学」というアプローチが注目されています。「需要と供給」

例えば、夕飯の献立に悩みながら、スーパーの野菜売場で、季節の野菜(かぼちゃ)を見かけても、それだけでは手を伸ばすことがなくとも、そこに「料理メニューの提案」「家族の健康を考える奥様に、季節の栄養素が揃うパンピーンサラダはどうですか？」があれば

第3回開催

酒×魚＝おいしい晩酌!!
うまい日本酒と旬の魚



食べる水族館 魚ざ × 松山商店

これまでの コラボ店長企画

相乗効果がありますね



第4回開催

みなみ鍼灸接骨院長による膝楽々セルフケア



足にやさしい靴店 広瀬本店 × みなみ鍼灸接骨院

第5回開催

わくわく工作♪クイズde探検隊!!



(株)住工業 × 木下工務店

買い物は「モノ」から「コト」へ

いろいろな生活の中での買い物は、それ自体は、「買う」という行動ですが、その目的は「買う」ことではなく、何かを「解決する」ことにあるのではないのでしょうか。

例えば、食品の買い物。毎日の食料品店への買い物は、買い物自体が目的となっているでしょうか。日々の買い物は、「家族がみんな健康でいてもらいたい」、「家族のコミュニケーションをもっと深めたい」、「家族の笑顔が増えて、家族の幸せを願いたい」などといったことが本来の目的ではないでしょうか。もちろん、「買い物をする」ことが気分を転換したい、「親子で行くことで、家族のふれあいができる」といったこともあるでしょう。

そう考えると、食品販売店の方は、食品を販売するだけでなく、食品を通じて、家族の幸せづくりに貢献している、ということも言えるでしょう。

最近、経済学のジャンルとして、「行動経済学」というアプローチが注目されています。「需要と供給」

というような言葉に代表されるような、限定された環境下での人々の買い物の行動を数式化して研究するのが、いわゆる古典的な経済学のアプローチでしたが、それらに加えて、「行動経済学」は、まずは、人々の心理状況をベースにした行動を観察し、それがどのような購買行動を生むのかという点を数式化して研究するというアプローチです。

例えば、同じモノでも、どのようににすめられるか、どのような場所に置かれているか、どのようなメリットを感じられるか、によって、買うか買わないか、という判断に差が出てくることが多い、ということとは、だれもが感じていることです。

例えば、夕飯の献立に悩みながら、スーパーの野菜売場で、季節の野菜(かぼちゃ)を見かけても、それだけでは手を伸ばすことがなくとも、そこに「料理メニューの提案」「家族の健康を考える奥様に、季節の栄養素が揃うパンピーンサラダはどうですか？」があれば

Report 4

Kids 親子講座

講座名 オリジナルの絵をお菓자에プリントします
店舗名 (株)長良園 講師 大東誠司

みなさんの描いたイラストやメッセージをクリームサンドのお菓자에プリントします。夏休みの思い出作りになりますよ！

1 講座の説明と自己紹介です。



2

白い紙に好きな絵を描きます。



完成した絵です。

3 オリジナルの絵をお菓자에プリントします



私のこれ〜！



4 可愛くラッピング！完成です。



自分の絵がお菓子になるなんて面白いなと思い参加しました。

絵を描くのが楽しかった！



インタビュー

(株)長良園
大東誠司 さん

このような小さな店舗を構えてやっているなかで、どうしてもお客様に知っていただきたい。私達の出しているお菓子を召し上がって皆様に喜んでいただきたいという部分では、お客様との交流を目的として「おしえ店長サン」に参加しております。思った以上に皆様同士が盛り上げていただいていた、私自身がとっても楽しく講座をやる事ができて良かったです。

この講座は、受付開始5分で決まるほどの人気でした。会社の電話が一時/ンクするほどだったとか。そんな激戦を勝ち抜いて参加された方達は「おしえ店長サン」の常連さんばかり！偶然お友達がいたり、同じ学校の子がいて新たに友達もでき参加者の皆さんの笑顔が絶えない講座でした。



変わってきているのではないでしょう。か。「モノからコトへ」という言葉は、良く聞かれますが、実は、「おしえ店長サン」の活動が、それを実現している、または、実現していくことになっていくと考えられます。その意味でいくと、例えば販売業、製造業、専門サービス業だったりしても、ほとんどすべての業種のお店の業務内容を、「何かを解決するサービス」としてとらえることもできるのではないのでしょうか。

コラボゼミなどを通じて、お店同士のつながりの中から「新しい共通テーマ」が、生まれてきています。これまで商店街は、地域という「点でのつながりで結成されてきました。」近くにあること、集合体として存在していること」が、価

Yell!

「新しい時代」の「新たな形」の商店街へ

値のある時代だったからです。しかしながら、商店街を取り巻く環境変化は、近年劇的に変化してきました。例えば、「近くにあること、集合体として存在していること」については、コンビニエンスストアがその役割を半分以上代替している

のではないのでしょうか。だれもが運転免許を持ち、車で移動する時代になると、地域のワンストップの価値が低下してきたともいえるでしょう。また例えば、いつも宅配便などを通じて、簡単にモノを手に入れることが出来る時代にもなっています。商品を届ける物流という面での機能は、宅配便のような物流サービスにより、だれもが利用できるようになっていきます。つまり、商店街にモノを買い物に行く、ということとは、宅配サービスに代替されてしまった、ということもいえるのではないのでしょうか。さらに、岐阜市周辺はもちろんのこと、全国どこでも、郊外に大型のショッピングモールが開設されて、新しい時代の「商店街」を結成しています。すでに、お客さまの中では、「今日の気持ちは、○」だから、Aショッピングセンターに行こう！という流れになっています。しかし、モノが簡単に手に入りやすくなったからこそ、人々の「感動の現場に行きたい、こころを動かすような体験がしたい」という気持ちは、逆に高まっているといえます。例えば、Instagramによる

Report 3

一般講座

講座名 家庭でもできるプロのアイロンとシミ抜き

店舗名 クリーニングのスパークル アビタ岐阜店

講師 高橋さおり

家事のなかでも大変なアイロンがけ。ちょっとしたコツで時短できちゃう！プロの技術を少しだけお教えます。その場の即座シミ抜き方法実演します。



1 アイロンがけのコツを教えてください。



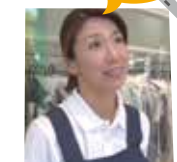
皆さん興味津々です



2 しみ抜きのコツを教えてください。



インタビュー



クリーニングのスパークル
アビタ岐阜店
高橋さおり さん

おしえ店長サンは初参加です。教える側になれてないので、他の店長さんに比べたら不甲斐ない部分があるかと思います。でもこれだけ皆さんが興味を持ってくださるということもわかりましたし、スパークルとして広めの店舗で独自にやっていけたらと思います。実演で皆さんが家庭で試していただければいいかなと思います。メモをいっぱい取ってください嬉しい反面、皆さんができるようになれば、こちらはの上をいかないといけないので技術向上で勉強していきたいと思っています。

シミ抜きの作業は、対処方法を知っていると知らないのでは全然違うと思いました。クリーニング屋さんの活用の仕方が知れてすごいいいと思いました。



Kids親子講座

Report 5

講座名 そうなんだ！
フルーツの美味しさと栄養

TVチャンピオン・フルーツ王が
美味しい果物の選び方や栄養の
お話をします。

店舗名 大熊果実店

講師 大熊伸哉

フルーツを試食しながら、美味しいフルーツの見分け方や種類による味の違いを勉強中！講座用のプリントには、それぞれのフルーツの情報がたくさんです。



テキスト



果物のことが良くなったので買うときに気を付けて買おうと思いました。
果物が病気の予防になることを初めて知りました。



酸っぱいブドウもあったけど、マスクットは美味しかった。

果物を食べながら聞けたので、普通に話を聞くより良くなりました。



おしえ店長サンは何回か参加しています。プロの方の知識を知ることができるし、子供たちも色々なことが知れていいなと思い参加しています。



マスクメロンが美味しかった！甘くて高級な味がしました。

インタビュー

大熊果実店
大熊伸哉 さん

何年も連続で参加しています。毎回、お子さんが非常に興味を持たれているんだなと感じます。どうしても今のお子さんの世代だとお菓子やデザート等のスイーツにいきがちですが、フルーツを食べていただくことで、本来の美味しさや栄養価とかに気づいていただけたらいいなというのが狙いです。果物は色んな産地の色んな種類がありますが、どうせ食べるんだったら美味しい物を選んでいただきたいので、その見分けるポイントを覚えていただけたらなと思います。

講師の大熊さんのお話はとても聞きやすく、お子さんも熱心に話を聞いて、質問には元気に手を挙げて授業さながらでした。試食のフルーツの甘い香りが漂っていましたよ！私も思わず「うんうん」と仕事を忘れて聞き入ってしまい、頭の中は桃でいっぱいでした。



写真の共有もそのひとつです。現場に行かないとできない感動を、わざわざそこまで行き、感動を写真や動画として残すことが簡単にできるようになりました。綺麗にライトアップされた夜のプールに、泳ぎに行くのではなく、その雰囲気味わうために行き、その写真をSNSで共有する。そんなことが普通になっている時代になりました。

しかし、これは、「いつまでも知的な刺激を受け、自分を発展させ、その知的感動の共有をしたい」という人間らしい社会性を持った動物の本能的な意識が基本にあるといわれています。この点については、DNAの分野や脳科学の分野でも研究が進んでいるところです。

そのような中で、例えばまちゼミ「おしえ店長サン」のコラボゼミ

定すること、それ自体が、お客さまへの新しい提供価値として「くくり直される」という考え方で

形が、ここから生まれてくるような期待があります。

「小売の輪は回る」という理論もあります。

流通業界は、日々変化し、新しい業態がどんどん増えてきて、どんどん淘汰されていくが、そこにはゴールがない、という考え方がです。その背景には、お客さまの要望が、いつまでも続くから、というこもいわれています。

これからも「おしえ店長サン」事



○プロフィール（どうけ むつあき）
1987年3月／慶應義塾大学商学部卒業。1987年4月～2012年6月／大手広告会社にて勤務。社内教育部門およびマーケティング企画部門にて、人材教育プログラム開発やさまざまな業種のマーケティング計画・コミュニケーション計画・販売促進計画の立案・実施に携わるとともに、新規事業の事業計画立案・実施、異業種の事業コラボレーションのプロデュース等も担当。2003年3月／行政書士登録。2012年4月／中小企業診断士登録。2012年7月／道家経営・法務事務所開設。

業を通して、参加される方々、お店の方々、そして地域の方々新たな形でつながっていくことが、岐阜市内の新しい時代の商店街のあり方を生み出す源となっていくよう期待しています。

ご参加ありがとうございました。

参加店舗・企業の皆さま

スマホケースの製作・販売smartist
㈱リグスタイルカンパニー
㈱和田鋳金工業
鉄道カフェ はるか
(一社)こころケア・シャンティ
木下工務店×キョウソウ
マイクロアルジェコーポレーション(株)
シュースドクター おがわ
㈱柳屋
税理士法人 成和
草空間設計
水の音
リフォームナベヤ
おひさまのゆりかご
アルル洋菓子店
おおきな木
㈱長良園
シーシーエヌ(株)
大熊果実店
㈱弘文社
フルタ自動車钣金
ダイナ建築設計
カナン学院
イベント&レンタル レントオール岐阜
小林漆陶
クラフト倶楽部
ミラクルマジック
占いスタジオPINKMUG
in the garden (イン ザ ガーデン)
フルハウス(株)
My Second Language (MSL)
エシノンアカデミー『向伸学園』
ペリルパロック
ツリキラボ
Star★Bell
みなみ鍼灸接骨院
清流ながら 寺子屋
㈱M'S ONE
イルチブレインヨガ 岐阜スタジオ

青木薬局 アピタ店
カイロプラクティックサロン 伝々夢志
ヒロセヤ本店
中部百合姿きもの学院
焼肉 味みの
リビングフード・ボミエール
食べる水族館 魚ぎ
沖縄居酒屋 神宮町商店heat
明治屋茶舗
㈱ADフィールド岐阜
SATSUKI TAILOR
画材額縁平木屋商店
あらゆる洗剤と床用ワックス 丸鹿商店
パソコン・スマホの専門店
クリーニングのスパークル アピタ岐阜店
㈱木下工務店& in the garden
佛壇の神田
木工情報館 Sakura (ヤマガタヤ産業株式会社)
みのっち事務局
メガネの賀月堂 柳ヶ瀬本店
パソコン教室 あもる
㈱大野仏壇総本店
ファイブセンス(株)
オーキッドカルチャーセンター (東陽和装教育協会)
フェイシャルサロン W&D
気功サロン やすらぎ処 こころ
SaMメディック
山本薬局
Lotusフラワーエッセンス
Salon de Ange
肩こり・五十肩専門治療院 lism (リズム)
Blume.
まつお鍼灸マッサージ治療院
足にやさしい靴店広瀬本店
ラッポレティ
リストランテ・イル・プレジデンテ
旬味 よしべえ
割烹料理 うを仁
リビングフード ボミエール
ホテルグランヴェール岐阜 美濃乃蔵(丸桂料理店)
焼肉 味みの
AroMadeリラク岐阜駅前店
teizenこう昆

まちゼミ「おしえ店長サン」は、参加者にとっては、専門店ならではの情報はもちろん、普段はなかなか知ることができなかった「コツ」や「秘訣」が学べ、店主にとっては講座をきっかけにお店のファンを増やし、顧客を広げるチャンスとなります。

次回も多くの皆様のご参加をお待ちしています！

当所振興課 Tel.058-264-2135

