

地域に根付いた スマートフォン コンシエルジュ

金華橋通りに面した岐阜駅前問屋街に、60代・70代の方や県内在住の外国人が頻りに訪れるお店があります。店内の壁や棚にはスマートフォン（スマホ）のケースやグッズが所狭しと陳列されており、まるで中国や台湾の路地裏マーケットに迷い込んだよう。今回はおしどり夫婦で店頭に立つSmartist（有オークラ）の取締役社長 佐藤敏夫さんにお聞きしました。

事業承継を機にオリジナルスマホケースの 販売開始

先代は、昭和の高度成長期から岐阜駅前の織維問屋街で婦人服製造卸業を営んでいました。しかし平成23年に発生した東日本大震災の影響で、取引先が廃業や事業縮小をする中で有オークラもその影響を大きく受けました。そんな折、先代の娘婿である敏夫さんが事業を承継し、既存の業種に加えて個人事業として行っていたスマホのケースや付属品の小売業店舗Smartistを開業することになりました。

「問屋街は、駅前に立地しており利便性の高い場所です。婦人服の商談に全国からバイヤーの方が来られるし、周辺にはビジネスホテルが多数あるため外国人観光客もよく歩いています。観光パンフで道案内をしてあげることもありますよ」敏夫さんは、人と人との触れ合う機会が多いこの場所を大変気に入っています。

「問屋街は、駅前に立地しており利便性の高い場所です。婦人服の商談に全国からバイヤーの方が来られるし、周辺にはビジネスホテルが多数あるため外国人観光客もよく歩いています。観光パンフで道案内をしてあげることもありますよ」敏夫さんは、人と人との触れ合う機会が多いこの場所を大変気に入っています。

豊富な品揃えと安価な価格帯

スマホグッズは、インターネットで検索すると星の数ほど検索されます。「これだけインターネット上に多くの店があると、粗悪品を販売するショップもあります。ネットで購入したけど、サイズがあわなかったため当店にこられた方もいらっしゃいます」。Smartistでは、あらゆるサイズを常備し自店でカメラ穴の加工などひとつひとつをミリ単位での手作業で行っているため、これまで発売された全機種スマホに対応しています。「先日5〜6世代前のスマホを使っている方から電話で問い合わせがあり、『どこに問い合わせても売っていなかったの助かった』と言っていただけ大変うれしかったです」。また、大手メーカーと同じ中国の工場で作っており、独自のルートで直接仕入れているため安く販売することが出来ます。多機種に対応できる豊富な品揃えと安い価格帯、岐阜県や愛知県在住の外国人が頻りに訪れるのもこういった理由によるものです。

人と人とのつながりを最も大切に

Smartistでは、何も買わないお客様にも、スマホの操作からアプリのインストールまで1時間以上かけて丁寧に説明することもしばしばあります。「人間関係の希薄なネットの時代だからこそ、逆に人と人とのつながりを最も大切にしています。人の役に立っていると実感できる今の仕事をとても気に入っています」。

経験や出会いを糧にして

「幼少のころから両親に連れられてスキーに行っていたので、競技・基礎・フリースタイルスキーやスノーボードとひと通り滑れます」敏夫さんは、数々のスキーの大会で入賞した上に、スキーインストラクターの経験もありました。そこで、その腕を買われてスポーツ用品販売店から声をかけられ勤務することに。奥様の美津枝さんとの出会いもこの頃でした。

「今はスマホ関連のグッズを販売していますが、前職で大手スポーツ用品販売会社のネット販売子会社の責任者をしていたこともあり、スマホからの購買者数が年々増加していることをデータで知っていました。今後は、スマホの普及に伴い関連グッズも伸びていくだろうと確信していました」敏夫さんは、時代の流れを肌で感じています。

開業当時は、スマホが今ほど普及しておらず、関連グッズは、日本より中国の方が安価で多品種ありました。そこで、スマホ関連の市場を学ぶため中国に行きました。「当初は、国内には競合他社も無かったため飛ぶように売れました。そのときの中国人のビジネスパートナーは、現在、世界でも指折りのスマホ関連グッズ製造会社を経営しています。

支援で小規模事業者持続化補助金の採択を受け、新聞にチラシの折り込みをしました。その結果、60人以上のご年配の方がチラシを片手に来店されました。スマホの相談について、チラシというアナログの手法により多数の方が来店する事に驚きました。子どもと離れて暮らしている方が多かったようですね。このお店は、顔と顔を合わせないというスマホ時代に逆行するように、時間をかけて一人一人のお客様に丁寧に向き合います。その親切な対応のため口コミ・紹介が増えており、今期の店頭販売による売上は前期と比較して倍増しています。

お客様により丁寧に 対応するために

現在、Smartistはレーザー加工システムの導入を計画しています。「手作業で行っている加工をレーザー加工にできれば、時間の削減につながります。そうなれば、もっともつとお客様と対話する時間を増やせます。スマホ関連でお困りのお客様が、当店にご来店いただけたなら迅速に対応をできるようにしたいです」。スマホ難民のサポートに情熱を燃やす敏夫さん、これからもコンシエルジュのようにお客さまからのあらゆる相談に真摯に対応していきます。



Smartist（有オークラ） 佐藤美津枝 さん
取締役社長 佐藤敏夫 さん

