

「お客さまの笑顔」と
「従業員満足」を第一に、
様々な顧客サービスを可視化。
日本に誇れるおもてなしを提供



ウエルカムドリンクで顧客を迎える

目に見えるサービスで、 地元の圧倒的な支持を得ている

門司地区で眼鏡を購入する人のおよそ5割が利用するという「宝石・めがねのヨシダ」は、JR門司駅前に店舗を構え、めがね、時計、宝石、補聴器などを販売するお店である。

「目に見えないものはサービスではない」と、日本でも他に類を見ない数々のサービスの見える化に取り組み、お客さまの支持を獲得し続けている。

ヨシダのサービスの一端を見ると、例えば、めがねの販売は「大切な視力ケア」と捉えて、公益社団法人日本眼鏡技術者協会が認定する検眼士が必ず視力を測定するシステムをとっている。福岡県内に3名しかいないSSS上級検眼士が、同社に2名も在籍していることから力が入りようがわかる。

眼鏡や時計のアフターサービスに関しては、メーカーの1年保証に加え、ヨシダが1年を追加して2年保証を実現、お客さまに安心してお使いいただける体制を敷いている。

また、接客サービスは、お客さまに心からのおもてなしを

したいと、ウエルカムドリンクにはマイセンの高級陶磁器を使用したり、千円札のお釣риには必ず新券を用意、また突然の雨には傘の無料貸出しサービスを行ったりと、ヨシダのサービスを挙げると枚挙にいとまがない。

さらにヨシダの見えるサービスの特徴的なものに、店企画の“イベントの開催”がある。

吉田社長やスタッフがガイドを務める日帰りバス旅行は年3回行われ、毎回募集開始から一週間程度で予約が埋まってしまうほどの人気だという。また宝石を身につける機会を提供するデイナーショーや、補聴器のユーザーに聞きやすいように配慮されたピアノコンサートなどを企画、多くの顧客に喜んでいただいているという。

「めがねを売るのではなく、良く見える状態を売る」「補聴器を売るのではなく、良く聞こえる状態を売る」そして、「その商品を身につけて楽しむ場を提供する」のがヨシダである。

活性化したスタッフによる最高のおもてなし

お客様への最高のおもてなしを演出するのが、「お客さまの笑顔が最大の喜び」というスタッフの方々である。「お客様の笑顔がソルマ」と言うように一般の営業店のようなソルマはなく、皆で助け合う家庭的雰囲気のお店だからこそできるのが、最高のおもてなしであろう。

こうした同社の社風を象徴するのが、毎日朝礼で行われる笑顔の“肩たたき”であろう。社長も参加し、全員が1列になって童謡“肩たたき”を歌いながら前の人の肩をたくスキップが、従業員の連帯感の醸成に一役買っているのはまちがいない。「スタッフ自身が仕事を楽しくないとお客さまも楽しめません」と言うのは、吉田社長の言葉である。

また同社は、土日を除いて毎日、朝礼にほぼ一時間の時間をかけている。朝礼は、従業員がグループで活動している各委員会からの報告や質疑、アイデア出しなど、社の情報共有と自己啓発・相互啓発の場として根付いているそうである。

そして、朝礼が終わると、全員が店舗前に整列して、道行く人に挨拶を始める。40年以上も続いている地元ではなじみの光景である。

ヨシダには、「誕生日とは、自分を産んでくれた親に感謝をする日である」との考え方に立ち、親孝行を行う誕生日休暇が設けられている。親への感謝の気持ちがスタッフ

代表取締役
吉田 清春 氏

2001年、代表取締役に就任。4代目店主として先代からの遺訓を守り、門司に特化しつつも「お客さまの笑顔をいただく」ことを目標に、技術研鑽、おもてなし、HP充実などで北九州一円からの顧客支持を目指している。一般的に小売店としては困難と思われている「家庭と仕事のバランス」や「オンリーワンの経営」にも全社員と共にチャレンジ中である。

相互の助け合い、お客さまへの感謝の気持ちにつながっていくことは想像に難くない。

全員参加による地域貢献活動への参画

ヨシダは、社員全員で街の落書き消しや“門司を美しくする会”の清掃活動に参加し、地域社会に貢献している。ヨシダが参加している“門司を美しくする会”の活動は、現在43もの団体が参加するまでに発展し、門司地区の犯罪の減少にも大きく貢献しているとのことである。

こうしたヨシダの経営は、全国ネットのテレビ番組でディズニーランドと共に取り上げられたり、日本最大のビジネス情報誌や上場企業の社内報でも取り上げられ、国内の様々なサービス業の手本にもなっているようである。

2012年には、法政大学等が主催する「第2回日本で一番大切にしたい会社大賞」において、九州初の審査員特別賞を受賞している。



門司を美しくする会 活動風景



宝石・めがねのヨシダ

めがね、時計、補聴器、宝石の販売に関するおもてなしサービス



企業概要		DATA
企業名	宝石・めがねのヨシダ	
代表者	吉田 清春	
所在地	北九州市門司区中町1-21	
TEL	093-371-0106	
FAX	093-371-0094	
創業	1885年	
従業員数	21名	
事業内容	時計・宝石・めがねの小売	
URL	http://www.yoshida-moji.com/	

マーケティング
専門家の目

“お客さまの笑顔”それを創りだすのはスタッフであり、スタッフの活性化、すなわち“従業員満足”がその根源にあることを教えてくれるのが、宝石・めがねのヨシダである。