

コスモスベリーズ活用事例 【電気店】

ヤマダ活用し「ワンストップ」実現 手始めは「シロアリメンテ」から

コスモスベリーズ大江店(愛知県名古屋市南区、増戸国見社長)

家電だけでなく「家丸ごと」を提案できるヤマダホームズとタッグを組み始めた。手始めは「シロアリメンテ」だ。既に2件の実績がある。「地域店では対応できない家のお困りごとをワンストップで解決できるのがヤマダホームズさん。地域店ビジネスを大きく広げる可能性を感じている」と増戸社長は話す。



▲増戸国見社長

最後まで面倒見てくれる業者

「当店はヤマダホームズ取次店です。新築・リフォームなど住まいに関する幅広いご相談にお応えします」。コスモスベリーズ大江店が発行しているニュースレター(裏面)では、ヤマダホームズとの取り組みをこうアナウンスしている。

そもそも、なぜヤマダホームズとのタグを考えたのか。増戸社長はこう話す。
「以前当店の店舗改装の件で、ヤマダ・エスバイエルホームさん(現ヤマダホームズ)に相談し見積もりをいただきました。その際に営業担当の方が丁寧に親身になって応えてくれたのが印象深かったからです」。

シロアリの活動時期は4～6月。この時期、シロアリ駆除業者は積極的な宣伝活動や訪販キャンペーンを展開する。シロアリメンテのきっかけは、シロアリ被害を心配するお客の困りごと相談からだ。

相談を受けた増戸社長はヤマダホームズの事業を思い浮かべた。「専門業者はシロアリの発見し、防蟻処理をしておしまい。もし、お客様のお宅の土台や基礎、柱などがシロアリに食われていたらどうしようかと考えた。そこまで対応できるのはヤマダホームズさん、迷わず紹介しました」。



▲コスモスベリーズ大江店の店舗外観

実は3年前、大江店は自宅兼店舗の耐震工事を行った。その時、基礎の柱が傷んでおり、傷んでいる個所を切ってジャッキアップするなど大がかりな工事となった。その時の経験を踏まえ、今回の案件では家のお困りごとを最後まで面倒見てください、なおかつワンストップで解決できると考えヤマダホームズに依頼し

たという。

「ヤマダホームズさんの家丸ごと事業はとても魅力的。でも、いきなり大規模なリフォームやリノベーション、新築というのはハードルが高い。まず、シロアリ駆除や外壁塗装、バス、キッチン、トイレなど水回りリフォームの相談事からヤマダホームズさんとのコラボを展開したい」（増戸社長）。

顧客とのタッチポイントを大切に

最近では、特に家のお困りごとや住宅関連機器の提案に力を入れている。一部の生活家電を除いて家電製品全般の販売単価が安くなり、しかもコロナ禍で大手ネット通販業者や大手家電量販にお客が奪われている。大手が対応できない、対応しにくい難しいエアコンやエコキュートなどの設置やメンテ、サポート力で差別化を図っている。

The image shows a collage of promotional materials from Cosmo Berries. At the top left is a 'News Letter' for October 2021, featuring a photo of a man and text about IH cookers. Below it are three guides for kitchen appliances: '安心生活情報' (Safety Information) about IH cookers, '火力や温度の設定が便利' (Convenient power and temperature settings) for IH cookers, and '凹凸がなくお手入れ簡単' (No bumps, easy to clean) for IH cookers. On the right side, there are two large advertisements for fire alarms. The top one is for a collaboration with the Nagoya City Fire Department, offering a 10-year warranty and a 50% discount. The bottom one is for a '10-year warranty' fire alarm with a 40% discount. At the bottom right, there is an advertisement for a '2-stage' IH cooker with a 3,300 yen discount. The bottom of the collage features the store's name 'コスモベリーズ大江店' (Cosmo Berries大江店), address '名古屋市南区加福本通2-39', phone number 'TEL 052-611-7778', and operating hours '10:00~19:00'.

▲ニュースレター

そうした活動の重要な提案ツールとして取り組んでいるのがニュースレターだ。同店の稼働客は約400世帯。年6回、「ニュースレター」や「オリジナルのお困りごとチラシ」、「おすすめ特急便」（コスモベリーズ発行）のチラシ3点セッ

トを女性パートさんがお客様に手配りしている。



▲コスモスベリーズ大江店の店内

顧客とのタッチポイントの要である女性パートさんは重要な役割だ。トイレの水が流れない、テレビの映りが悪い、エアコンが冷えないなどのお客様のお困りごとを聞く。それを増戸社長にフィードバックして修理やメンテを行ったり、家電や住宅関連機器の買い替えを提案する。

ニュースレターの内容も重要だ。10月号(写真参照)では、消防法の改正によって2011年から全ての住宅への設置が義務付けられている「火災警報器」の告知に大きなスペースをとった。名古屋市南消防署との共同キャンペーンを展開し、お値打ち価格も打ち出した。半年で15台の販売に結びつけたこともあったという。

「家電が売れるきっかけはお困りごとの対応から。当店の強みはお客様との強い信頼関係。この強みを生かして住宅関連機器やリフォームの売り上げを伸ばしたい」と増戸社長。同店の人員は男性2名、女性2名の4名体制で、年商は約4,000万円。ヤマダホームズとのコラボが今後の成長ポイントになるかもしれない。