

経営者への活きた言葉

客の希望はガラガラ店舗(繁盛店は作らない)西松屋チェーン(本社:兵庫県姫路市、子供服販売)

1. 来店客で賑わう売り場に、行列の続くレジ、BGMや店員のかけ声で活気あふれる店内。一般的な小売業ではまさに理想の繁盛店だが、子供服専門店、西松屋チェーンは、こうした店舗は「問題店」と認識される。人のいない店内に無骨なレイアウト、BGMも流れず、レジには店員がぽつんと1人立つ。そんな味も素っ気もない閑散とした店こそ、同社が目指す店舗だ。
2. 狙いは、主要顧客である子供連れの利便性の追求にある。子育てと家事に忙しい子連れ客にとっては、店内の混雑やレジの長蛇の列はストレスにしかならない。このため、出店立地も、来店客が混み合わない場所をあえて選ぶ。仮に店が繁盛し始めれば、近くに新たな店を構えて、混雑の分散化を図る徹底ぶりだ。
3. 子連れから見れば、ベビーカーが通りにくい複雑なレイアウトもありがた迷惑。そのため同社は、店舗の簡素化を追求。無駄な装飾をなくし、ベビーカーでも買い物しやすいように通路はなるべく広く設計するのが基本だ。シンプルな店作りを心がければ、その分、安さを追求することもできる。

(参考:「日経ビジネス」2011年8月1日号)

経営者のための理念・哲学

人生は心一つの置きどころ

1. 中村天風師に「人生は心一つの置きどころ」という言葉がある。いかなる事態に出会っても心を常にプラスのほうに転じることのできるという意味である。松下幸之助氏は言う。「人間は若い時の心がけによって、ずいぶんと差が出るものだ」。
2. ある先哲の言葉に「ある人問う、人^{カンナン}艱難に逢う。これ不幸なる事か。曰、艱難はまたこれ事を経ざる人の良薬なり。心明らかにし、性を練り、変に通じ、権に達する。まさにこの^{トコロ}処にあつて力を得」。苦しみや困難はまだ人生経験を経ていない人には、性質を練り、正しい^{イカ}権りごとができる実力を養う最高の場だ、というのである。艱難もまた心一つの置きどころなのである。

(参考:「致知」:2011年11月号)