

付加価値の高い独自のサービスで、 店舗をプロデュース。信頼を基盤に 成長する、理美容専門の総合商社。

Top's Interview 【トップインタビュー】

◆タムラ独自の提案が信条。

経営のパートナーとしてお客様との強い絆を構築。

「タムラにしか出来ない提案をする」というのが、私たちの基本スタイル。中でも、扱う商品に他社との大きな違いがあります。理美容業界で使用される製品を作るメーカーは数多くありますが、実はそのシェアの大半は上位5社が占めている状態。それらの商品を多く扱うのが業界の常識なのですが、タムラはそれをしてないのです。

大手メーカーが製造し、主流を占めている商品というのは、もちろん完成度は高いのですが、「たくさん売れるように特価して作られた商品」だとも言えます。どこの商社でも扱うとなると、あとは価格競争しかなくなってくる。そんな商売はしたくありません。しかも、店舗の差別化を考えるなら、独自性のある商品でないと難しいですからね。そこで私たちは、むしろ知名度の低いメーカーや小さなメーカーの「強い個性と魅力を持った商品」を発掘して、それをお客様であるサロンに提供することを基本としています。サロンにとっても、あまり他店では使われていないもので、なおかつ優れた商品を置くことで独自性が出てくるし、差別化はそのまま経営基盤の強化につながりますから、メリットが大きいと言えますよね。

つまり、私たちはお客様にとって単なる材料屋さんではなくて、経営のパートナーでありたいと考えているわけです。こうした姿勢が評価され、現在では4,000件を超えるお客様と強い絆で結ばれています。

◆いかに頼られる存在になるか。

自社主導型営業で、店舗の売り上げUPに貢献。

私たちの行う営業は、こだわりの商品を提供するだけではありません。最終的には、サロンのお客様であるエンドユーザーが満足して下さることが重要ですから、商品の提供を通じてサロンと一緒に「どうすれば顧客満足を向上できるか」を考えていくのです。そのためには、お客様個別の市場や店舗の性格をじっくり理解することが必要。その上で、強みとなる商品やサービスを考えて提案していきます。いわば、「自社主導型営業」ですね。時には、お客様以上に店舗の売り上げUPのために知恵を絞ることも。こうした営業スタイルが信頼関係に直結しているんだと思います。お客様からの紹介が、営業活動の中で極めて大きなウェイトを占めていることも、その証です。



【PROFILE】

- 1991年 3月 帝京大学文学部社会学科卒業
- 1991年 4月 アイ・ワールド入社
- 1994年 11月 (株)タムラ入社
- 2008年 9月 代表取締役社長就任

会社DATE

[設立]	1926年 10月
[資本金]	2,650万円
[従業員数]	40名
[売上高]	10億円 (2008年6月期)
[所在地]	広島市西区商工センター1-4-44
[事業内容]	理・美容用品総合商社、一般ギフト事業、健康事業、理・美容設備器具、器材、医薬部外品、化粧品、理・美容電気製品、理・美容室の店舗設計・施工・ディスプレイ、理・美容室広告企画、教育、コンサルティングなど

もちろん、ただモノを売るだけの営業ではないので、パワーはいりますし、人間関係を築いていくのも簡単なことではありません。でも、そこから得られるものは大きいのです。「人とつながりを築くことに商売の基本はある」…それがタムラの社員に受け継がれてきたDNAだと言えるでしょう。

◆さらなる付加価値の追求が

本業から発展した新たなビジネスにつながる。

理美容というサービスは、店舗を通じてたくさんのユーザーと接点もてる事業。しかも、店舗滞在時間が長いのが特徴ですから、その間にいろんな付加価値を提供できます。キーワードとしては、エステや健康、予防医療などが挙げられますね。そうした拡がりを見ると、サロンは大きな可能性をもつ、とても面白いチャンネルだと思うんです。流行は刻々と変わっていきますから、そうした時代の流れを敏感に読みながら、それぞれの店舗のカラーに合った新しいビジネスチャンスも、積極的に提案していきたいですね。そういった意味では、既存のお客様にも、私たちがサポートできることは、まだまだたくさんあると言えます。

現在のエリアで既存のお客様に対して付加価値の高いサービスを追及することが私たちの課題ですが、将来的には徐々にエリアも拡大していきたいと考えています。すでに、広島県の倍の市場である福岡へも拠点展開をしていますから、ここで実績を伸ばしながらノウハウを蓄積していく計画です。もちろん、信頼関係があってこそその事業なので、急速なエリア拡大はありえませんが、一步一步基盤を固めながら、全国展開も視野にいれつつ成長していきたいと思っています。

◆役立ちたいと思う気持ちが大切。

何事にも素直になれる人は成長できる。

タムラの営業で一番必要なのは、「役に立ちたい」と思う気持ちです。そこには巧みなトークやテクニクはいりません。お客様に何を提供すれば喜ばれるかを、常に考えることですね。そして、何事にも素直になれること。それができる人は、大きく伸びていけると思いますよ。

あとは仕事を楽しんでほしいですね。仕事は、これからの人生の中で一番大きな構成要素となります。それが楽しければ、人生は楽しいじゃないですか。社員全員がそんな思いで働けるようにすることが、私の使命でもあります。