

「私は、いろいろなことを試してうまくいかなかったとしても、それは失敗ではないという持論を持っています」(片桐)

坂場社長(以下、坂場)は昭和三十四年に都電荒川線沿いで創業しました。私が父の事業を引き継いだ二代目社長となります。現在は従来からの電気店事業と、そのほかに妻(坂場直美)が担当してい

はじめは紙芝居

企業概要

今回から始まった新企画『城北-X(エックス)』。Xは城北支部の中小企業診断士と城北の企業の掛算を意味するともに、Xに含まれる「無限の」という意味を込めています。城北支部で活躍する中小企業診断士の先生方とその支援先企業へのインタビューを通じて、先生方がどのように企業の抱える課題にたどり着きその解決を図ったのか、企業はその診断を通じて何を得たのか、その奥底の「魂」に触れていきたいと考えています。

坂場は平成十八年に大手ECサイトから勧誘を受けて以来、フラ

ネット販売へ進出

るブリザードフラワー事業、そして家庭のお困りごと解決事業の三つが主な事業になります。元々は父親が創業した紙芝居制作会社が始まりました。当時はコピー技術がなかったため、作家さんを雇って紙芝居の原本を作成し、その原本が日本を一周してうちの店に帰ってくるというシステムでした。そのうち、荒川区の電気店さんが事情があつて経営を存続できなくなり、その従業員の方々が困っていたので、その方々を引き受けるために新しく電気店を立ち上げました。それが今の電気店事業の起源です。その後はいろいろと手を出しました。日本料理屋やレストラン、麻雀荘、化粧品販売などを手がけ、平成八年にはブリザードフラワー事業をスタートさせました。

ワー事業ではネット販売を始めました。ECサイトの担当の方の勧めで、「母の日」に小さなバナーを買ったら初年度にお花が何百万円と売れました。それで翌年には倍のお花を作ったら即日完売。朝起きてパソコンを開いたら注文がブザーとある状態でした。しかし、平成二十三年の東日本大震災で考え方が変わりました。五月の「母の日」に向けてパートさんを雇って在庫を大量に抱えていたら三月の震災の影響でサーバーが使用不可になった。それが原因で平成二十三年だけで数千万円の借金を抱えてしまいました。その後、妻に「もう一年やる?」と聞いたら「やりたくない」という返答でした。ネット販売の怖さを思い知らされたことも主な理由ですが、本当の理由は妻にとつて「感動がない」ことでした。私の妻は商人ではないので、売上高をあげることにより仕事を通じた感動を重視しています。そういう点では、顔の見えないネット販売は性に合わなかったのです。「何千万円の振込があつても感動がない」という妻の一言でネット販売からは手を引きました。

「売上高」に翻弄され道を失っていた

坂場はネット販売の逸話には、弊社の電気店事業が根本的に抱えていた問題が表れています。というのは、電気店の売上が好調であつた頃からのうちの体質なのですが、とにかくうちは「売上高」重視だったので。そういう体質になつてしまつたのには理由があります。

当時、電気店団体のある会に参加していたのですが、ここが売上至上主義だったので。電気店同士で売り上げを見せあう。売上が上がつてない場合は、会員継続が難しくなる会でした。この時の経験が元で売上至上主義が身体に染みついてしまいました。一千万円の売上で利益が十万円という仕事を平気で受けていました。それは売上の外から見ると格好がいいからです。その体質のまま、ネット販売に手を出したものですから、フラワー事業の後も、とにかく売上を上げるために必死でした。アパレルにも手を出しました。靴、セーター、手袋、長靴、けつこう売れましたよ。



有限会社 一誠会FANSDRY  
FUJIO SAKABA  
坂場 富士夫



Text by  
石田 紀彦、猿川明、島津 浩平  
(中小企業診断士) (中小企業診断士) (中小企業診断士)  
Photographs by  
石田 紀彦



中小企業診断士  
FUMIO KATAGIRI  
片桐 文夫

ただ、ネットショップをいくら頑張っても自分達がやりたいこととずれているなあ、というのは薄々感じていました。雑貨屋になっちゃったよ、と。それに、二人で朝から晩まで働いているのに、全然数字に反映されない。「俺たちやり方が間違っているんじゃないだろうか」と思い始めていました。けど、どうしたらいいのかわかりませんでした。

そんな時に片桐先生を紹介していただきました。

### 片桐先生との出会い

#### (有) 一誠会の印象

片桐…最初に訪問したときは、電気製品は並んでいるし、靴はならんでいるし、正直何屋さんかわかりませんでした。いわゆる雑貨屋さんという感じでした。

しかし、売上・状況分析など管理をきちんとされていて、本当に頑張っているというのが伝わってきました。これだけいろいろな努力をされているのだからダメになることはない、というのが第一印象で、その努力が報われる支援を



「すべては『人の話を素直に聞く』そこから始まっています。素直に聞くと次から次へとヒントが出てくる」

したいとの思いを強くしました。また、なんといつても二人とも「こういう風になりたい」という夢を持つておられた。いろいろなことを積極的に試されていて、経営・事業の運営を実践されているという印象を最初の時から受けていました。

ただ、非常にもがいている状況、一生懸命やっているのだけど、ど

うすればいいのかと迷っている印象が強かったです。「段取り」だけ踏めればきちんと進んでいく、伸びていくはずだという感触を得ました。

#### 課題とアドバイス

片桐…積極的にいろいろなことを試されているという点について、私は、いろいろなことを試して

まくいかなかったとしても、それは失敗ではないという持論を持っています。

これはダメだったとわかることが成果で、これをやめるか、アレンジして違う方向に進んでみようということがわかるのが重要という話をさせていただきました。お店がいわゆる雑貨屋さんになっている状態でしたが、将来的にはフラワー事業を伸ばしていけるといふ夢を持つておられた。ではその方向に転換をしよう、お店作りも変えていこうという方向性をお示しさせていただきました。

経営の現場に本当に直面しているとその夢はあっても、いろいろやらなければならぬという気持ちが先行して「段取り」のところがなかなかうまくいかない。その「段取り」をうまくできれば、回り始めると考えていました。

坂場…自分でも、ちよつと自分たちのコンセプトからずれてきたなと認識はしていました。また、客層が落ちてしまつて、高いものが売れなくなつていました。

そのような状況で指摘をいただいたので雑貨屋はスパッとやめる

ことができずした。

家族で私社長だから、社長にはみんな意見を言えない状況でしたが、第三者であれば「一応話は聞いておかない」という気持ちになりました。そういうのが大きかったです。

#### 電気店×フラワー教室

坂場直美…話を聞くという意味では、フラワー事業を発展させてくれたのも片桐先生でした。全ては人の話を素直に聞く、そこから始まつています。

その道のプロの話を聞くというのは今までありませんでした。ある意味変な自信やプライドがあつて、人から言われるということに耳をシャットアウトする感じでした。そんな中で先生に来ていただき、回を重ねるごとに、人の話をよく聞くというのが大事だという気持ちが出てきました。

当時、どうすればフラワー事業の売上が上がるのか、というプレッシャーを受けて、本当にどうすればいいのかと悩んでいた時に、先生から無料セミナーを紹介してもらいました。

行かなければ良いものなのか、



「夢は既にお二人の頭のなかにあった。私はお二人の頭を整理し実行の『段取り』をしただけです」

悪いものなのかはわからない、とは思ふものの、今までは行つても無駄だろうと思つて行つていませんでした。

ところが、行つてみると悩みもわかるし、名刺交換することでもさまざまな可能性が広がる。素直に聞くと次のヒントが出てくることわかつてきました。

そういうことも先生がきっかけを与えてくれました。また、フラ

ワー事業に関しても、モノを売るよりも教室事業を伸ばしなさいと言われて、先生に言われた通りやることで、どんどん生徒が増えて拡大してきています。

さらに、フラワー教室に来てくれている生徒さんが家電を買つてくれたり、電気店事業との相乗効果も現れてきています。

片桐…やはり、電気店さんだった

ので最初はフラワー事業もモノを売つて売上高を上げることにこだわられていました。

坂場…売上ベースで何でも考えいで、利益がほとんどない仕事でもとにかく取つていました。

お客様のことを考える余裕はなく、売上をくれる客がよい客と思つていました。

しかし、そんなときに先生から宿題を出されました。

#### ダメ出しされた宿題

##### 宿題の身とは??

片桐…会社の強みと弱みを書き出し、それを基にして事業全体としてどういうことをしているのかというのを洗い出してもらいました。戦略の見直しを図るための図つまり戦略構成図です。

お二人が持つておられる目的や夢に向かうにあつて、どういう会社になりたいかという方向性を定めることにしました。

そのために、まず目標や夢を書き出したうえで現状を正しく把握してやることにしました。

世帯、今期が四十六世帯と順調に増加しており、さらに新規顧客の購入額も上がってきています。

**支援中の意見の衝突は？**

**坂場**…意見の衝突と言えば…。殴り合いをしたときぐらいでしょうか(笑)

それは冗談ですが、先生が言ったことに不信感を持ったことは一度もないです。

とにかく的確なんです。雑貨屋のときもそうですが「駄目です」と。グダグダ言われるより、そういう方が助かりました。

現にその通りやってすべてうまくいきました。

**片桐**…坂場さんは、売上高にこだわられているときも、実は粗利は全然出てないということはずでに感じておられた。だから在庫をほとんど持たなくした。そういうことをしっかり実践されているので言いやすかったわけです。これが「絶対そうじゃない」と頑固に思われたら、ズバリ言うとう喧嘩になるかもしれない。そこは、ご本人のご理解があったので言いやすかったという点は大きいです。

それにより、目標と現状とのギャップを認識できるからです。そのギャップを埋めるために、当社が持っている強みを活かし弱みを補いながら、どのようなことをしていけばよいかということを書き出していただきました。

頭の中の構想や想いを実際書き出して文字にしてみてもう一度見直しをすることで、考え方の整理をしていただきました。



「こちらが聞いたことに対して的確に答えてくれる。それが先生を信頼した最大の理由です」

**本心を書く**

**坂場**…正直、最初は「こんなもの簡単だ」と思ってたんですけど書きました。そうしたら片桐先生に「こういうことを言っているんじゃないや」とダメ出しをされました。

それで真剣に一日かけて書き出しました。そうして書き出しているうちに「ああ、そうだよな、そうだよな」と思いました。要するに最初は文章の人に人が見てかっこいい文章を作っていました。でも、「これは本心じゃないよな」と。書き出している間に自分の見解とか格好つけを捨てて本心に書き出すようになったら、本心を書き出したら自分がやりたいことがどんどんわかってきました。最終的にそれを先生に見せたら「これいい」と言われました。これが今でも本心に生きています。

その結果として、売上重視で行動をするということが必ずしもよいわけではないということ、お客さんを売上で見ると、判断しているようでは企業は伸びないということに気がつきました。儲けたら儲けた分を地域に還元していかないと、大企業がなぜ社会貢献活動をしているのかもわかりました。

らは流れが変わりました。

正直、パソコンなんてもう売れないと思っていましたが、しっかりとお客様のお話を聞いてみると、量販店はモノを売るだけでアフターサービスをほとんどやっていないことがわかりました。パソコンを買ったらその後にはウィルス対策が必要になる。けど、どうすればいいかをパソコンメーカーに聞けばソフトウェアメーカーに聞ける。ソフトウェアメーカーに電話したら1時間待ち、それで最終的には「うちじゃない」と。

そういう方々に「とにかく困ったら電話してくれ」と言っています。そうして相談事を解決しているうちに「次はお宅で買うよ」と言っていただけ。

**モノ売りからコト売りへ**

**坂場**…「地域に密着して、お客様に役立つこと、喜ばれることをすることが大事」だと気づいてか

片桐先生からも「若い子はスマホに移行しているが、お年寄りは今でもパソコンをやっている人が多い。そしてその人たちはパソコンが本場に必要なたちである」とアドバイスをいただいたので、「有料ですが、パソコンに関することは何でも相談を受けますよ」を配りました。

事業全体での新規顧客が、三年前が二十二世帯、二年前が三十三

**診断士への信頼とは**

**坂場**…人間同士ですから合う・合わないはあると思います。最初はよく知らないで、心の中で探っていました。やはり勉強されているという点が大きかったです。こちらが聞いたことに対して的確に答えられるというのが最大の信頼です。そこでモゴモゴと答えに窮していたりすると「本当に信頼できるのだろうか」と思ってしまう。

的確にアドバイスするには相当勉強していないといけない。いろいろな新聞やネットを見たりして相当勉強しているからの確かなことが言えるのだと思います。

コンサルテイングの最終日に先生にこう言ったのを覚えていています。「これだけ先生の言うこと聞いているんだから失敗したら先生の責任だ！」と(笑)

**片桐**…夢があつて、顧客からの信用・信頼があつて、技術を持っている。それが揃っていればつぶれることはまずない。なので、責任を取るようなことにはならないので大丈夫です(笑)

いっせいかい ふあんずどらい

**有限会社 一誠会 FANSDRY**

〒116-0002 東京都荒川区荒川6-33-4

**企業情報**

**プリザーブドフラワー事業**

**手作りの一品物が手に入る  
素敵なお店づくりを心がけています**

生花以外の花材(プリザーブドフラワー・ドライフラワー・アーティフィシャルフラワー)を使って制作するアレンジ販売・教室を実施しております。当教室の中で『やりたい月だけ参加できる\*気軽なレッスン教室\*』が一番人気です。

その他に、アルミワイヤークラフト、羊毛フェルトを用いた商品の販売及び教室も実施しております。

2017年8月に荒川ブランド店の認定を受けました。荒川モノ作り体験・見学も随時受け付けております。

**電話 03-3800-8714**



直美さんのオリジナル作品

**電気店事業・お困り事解決事業**

**ご家庭のお困り事は何でもご相談ください**

家電販売、家電修理、電気工事、水回りの修理(蛇口交換・パッキン交換・トイレ修理・便器交換など)、大型家具移動や処分、軽ミニバン引越し、庭木の撤去・伐採・処分、リフォーム請負、パソコンの事なら当店にご相談ください(一般家庭対象)。  
その他、お家のお困り事はまず当店にご相談ください。

**電話 03-3895-8870/FAX 03-3895-8907**

