

# 株式会社ファミリー電気商会



〈本社所在地〉

〒238-0023

神奈川県横須賀市森崎 1-10-4

TEL : 046-874-7194      FAX : 046-874-7195

ホームページアドレス      <http://www.familydenki.co.jp>

従業員数      20名(パート含む)





## ☆5省エネ家電への買換え促進対策（店舗販売での工夫）

店舗では省エネ家電への買換え促進をしている。

展示商品には省エネ POP 等、視覚での訴求をしている。

来店客がほぼ高齢者なので会話を重視し、お困りごとや要望から5つ星家電が持つ効用を訴え推進を日々行っている。



## ☆5省エネ家電への買換え促進対策（販売員等に対する教育）

店内スタッフは60歳前後のパートで構成しており、顧客層との年齢が近いので、とにかく会話を重視するようにしている。

「ものからことへ」のキーワードが重要で、もの売りにならないように社長みずからパートと定期的に話し合いを重ねている。

## ☆5省エネ家電への買換え促進対策（顧客サービス）

顧客サービスにおいては、男性社員とひまわりスタッフ（外回りパート）が御用聞き活動を日々行っている。

買換えデータを参照しながら買換え提案をするのはもちろんだが、会話を積極的に行い、生活変化の情報収集を行っている。

その情報を店単位で共有し、5つ星家電買換え推進中している。

## 我社の強み・アピール

弊社は神奈川県南東に位置する横須賀市にある。いわゆる谷戸地域で山坂が多く、平地が少ない地形になっている。高齢者の独居世帯も多く地域電気店が必要とされる地域で、弊社は御用聞き訪問を得意としており、どこの業種よりもマメにまわり、どこの業種よりも生活変化に早く気づく事を心掛けている。

発生業務→奉仕→会話→提案→発生業務の売れ続けるソリューション営業活動が行えることが当社の最大の強みである。

IoT家電が普及しても超高齢社会には地域電気専門店が必ず必要になる。なぜなら家電トラブルのほとんどが高齢者側の人的トラブルだからである。

例えばIoT家電なら冷蔵庫1台が冷えない原因は機器本体以外に、誤配線や設定、使い方、勘違い等様々なトラブルが考えられる。早急の対応が必要な中、細かく対応しても採算が合わず、個人情報取り扱いからみで大手が参入できない。

弊社はパナソニック特約店としてメーカーと廃業店の引継ぎや介護・住宅等新規事業と一緒に推し進められることも大きな強みになっている。