サイクルショップ金太郎

一般社団法人日本販売士協会 登録講師 **米林　一郎**（兵庫県）

大阪府堺市にある仁徳天皇陵から西へ約３kmの石津川周辺は「和泉の国」といわれ、江戸時代より木綿の生産が盛んで、「石津のさらし」は全国的にも有名である。

石津川にはとても美しい水が流れ、自分の姿を写し見る鏡代わりにもなることから、別名「鏡川」と呼ばれたそうである。その川の美しさは、歌人与謝野晶子も「石津川　ひとつわれ　おなじ十九の初春を　うつせし水よ　石津川の流れ」と詩にたたえるほどであった。

今回紹介する「サイクルショップ金太郎」は、その石津川に近い南海本線の石津川駅前に立地し、開放感がある雰囲気でお客様を迎えている。

■誰もがふらっと立ち寄れる店づくりを志向

サイクルショップ金太郎は、オーナー店長の内之倉順二氏が創業し、今年で12年目となる。地域に根ざしながら、ホームページを通じた店の紹介で、全国にもファンが多い自転車専門店である。

商品特性もあり「お客様の安全が第一」が方針。スポーツ用自転車については専門技能を持つ店だけが与えられる認定資格（スポーツBAA PLUS）を取得し、プロのレースチームのサポートをメンテナンス面で行っている。

取扱いアイテムは、レースなどで使用するスポーツタイプと一般的な家庭用（いわゆるママチャリ）の両方を均等に品ぞろえし、偏らない商品構成が幅広いユーザー獲得と他にない店の独自性につながっている。

お客様第一を実践する内之倉氏は、店の経営についても五つのこだわりを追求する。

それは「①組立②商品③修理④店づくり⑤接客」。自転車というものは、商品を渡せば済むものではなく、本来は体形・姿勢・癖などでも調整を変えないと駄目なくらい、組み立てが難しい微妙なものだそうだ。また、入りやすい店づくりへのこだわりから、シャッターを開けるとそこにあるはずの店の入口のドアはなく、誰でもふらっと立ち寄れるように配慮している。

販売士の資格を約20年前に取得したが、選びやすい展示手法、整理された在庫管理などに生きている。

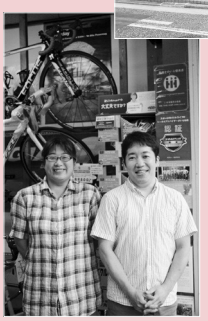
■お客様満足追求の姿勢、随所に

「一番遠くから来られたお客様は？」と聞くと、「熊本からテントを担いでお越しになった方がいました。購入された自転車で数日かけて帰ったそうです」と笑顔で答えた内之倉氏。商品などの問い合わせは、主にメールを活用し、できるだけ即答を心がけ、その返信の素早さは評価サイトなどでも話題となっているらしい。

入りやすくした工夫である店のドアがないことで、当然店内の空調は効きづらくなる。取材する筆者を「暑くないですか？大丈夫ですか？」と、何度も何度も気づかう様子に、お客様満足を追求する姿勢の一端を垣間見る気がした。

取材協力：大阪販売士協会　鴻本久美

開放感あふれる外観と店



お客様満足を追求する内之倉夫妻