

南蛮屋株式会社＜南蛮屋ガーデン＞

神奈川県厚木市

<http://www.nanbanya.co.jp/>



店舗概要

創業年 1984 年(昭和 59 年)
売場面積 234.0 m²(71.0 坪)
従業員 48.0 人
営業時間 10:30~18:30
定休日 水曜日

商品構成

・コーヒー 26.1%
・食品 28.9%
・雑貨その他 21.8%
・飲食 23.3%

経営方針

南蛮屋のポリシー「小さな贅沢を売る店」をお客様に感じてもらうためにスタッフが常に努めること

- ・スタッフも購入したくなるモノを販売する。
- ・モノを得るだけでなくコトも体験できる接客
- ・季節感を感じるディスプレイを提供

「原料生豆・熟源と焙煎法・販売期間」にこだわって多店舗展開

全ての商品に「南蛮屋規格」を適応させハズレがないお買いもの

品質重視型の栽培法で収穫されている産地と農園の豆のみを使用し『生産者の顔が見えるコーヒー』を提供。少々高額になっても安心・安全・安定そして何より『美味しい』を提供する。特にこだわっている産地は「産地訪問レポート」をホームページで公開している。焙煎は炭火で行う。炭火の安定した火力と遠赤外でムラなくこんがり豆の芯まで煎ることができ、炭火の火力がコーヒー豆に独特の風味を与える。そして熟練を積んだ焙煎士の技術と約 30 年の経験から生まれた南蛮屋独自の焙煎マニュアルが産地の個性を豊かに表現する美味しいコーヒーを作り出す。豆の鮮度にもこだわっている。コーヒー豆は焙煎されることで短命な鮮度が与えられる。最長 3 週間を南蛮屋の『店頭で販売する期限』と定め、これを過ぎたものは販売しない。仕入商品も扱っているが、全て「安心・安全・美味しい・健康に良い」を全て満たす『南蛮屋規格』に合致している。本店店舗として「南蛮屋ガーデン」を構えているが、お客様により近い立地への出店を進め、直営店を含め現在 27 店舗を展開している。

リピーターを増やすポイントカードと店それぞれの販売促進

南蛮屋店舗ほぼ全てで販売促進としてポイントカードを導入している。お客様に住所・氏名等を記入してもらい発行する会員カードである。30円(税込)お買い上げごとに1ポイント加算され、獲得ポイントはお買い上げレシートの下に累計にて表示される。300ポイントに達したら300円のお買い物券が発行される。このお買い物券は発行店でのお買い物の際に使うことができる。お買い物券の他にもたまっているポイント数に応じた特典やサービスを各店舗が企画している。この他にも各店が独自にイベントや売出しを行っており、フェイスブック等のSNSや、公式アプリなどで店舗毎にPRしている。

創業当初より三十数年、一度も途切れる事無く行っているのが、年末年始恒例の「貴銭」配布である。各店舗で新年から先着順でお客様に配布する。新年のお客様へのご挨拶に少ない予算で少しでも喜んでもらえるものは無いかと考え、「銭洗弁財天宇賀福神社」の清水で五円玉を洗い、お客様に配っている。

南蛮屋コーヒーのファンを増やす選び方と飲み方の提案

南蛮屋のこだわりをお客様に知っていただく、重視しているのが「工場見学」である。創業以来30年以上続けている炭火焙煎の現場を直接見て欲しい。そんな思いから、焙煎工場を南蛮屋の店舗『南蛮屋ガーデン』敷地内に設置した。基本的には月・火・木・金・土の13:00~17:00に工場内の見学室を開放し、自由に見学してもらっている。見学可能な日程はホームページ上で公開し、見学を促している。コーヒーが焙煎される工程は動画でも確認できる。

当店が自店のファンを増やすために公開しているのが「美味しいコーヒー羅針盤」である。ホームページ上でも公開されているが、豆の知識・コーヒーの淹れ方・コーヒーの道具等がまとめられている。ここからネットショップや直売店の紹介へとお客様を導いている。コーヒー好きのお客様に対して、南蛮屋のコーヒーを知ってもらう工夫が「南蛮屋コーヒー豆の味わいチャートマップ」である。縦軸に「苦み・酸味」、横軸に「こってり度」を設定して、当店で扱っているコーヒーを落とし込んでいく。ギフトカタログにも載っており、顧客開発に役立っている。



コーヒー寺子屋の開催時は、庭でコーヒーの美味しい淹れ方を実演



南蛮屋ガーデンの公式アプリで店のスタッフがお客様に鮮度のある情報を配信