

# 株式会社花泉

山形県寒河江市

<http://www.hanaizumi.net/>



## 経営方針

- ・店舗販売を中心に、冠婚葬祭の仕事花と両輪で展開。
- ・顧客サービスの徹底を目指し、顧客管理システムを平成21年に導入。
- ・社員同士の情報の共有とサービス向上・分析を行っている。

## 店舗概要

創業年 1978年(昭和53年)  
売場面積 125㎡(38坪)  
従業員 9,8人  
営業時間 9:00~19:00  
定休日 無休  
売上高 128,775(千円)

## 商品構成

生花切花：10.0%  
花束・アレンジ：20.0%  
レッスン花材：20.0%  
葬儀用スタンド：30.0%  
ウェディング：10.0%  
鉢物他：5.0%  
雑貨・器他：2.0%

## 卓越した技術と品質保証で顧客をつかんでいる花屋さん

[技術とサービスの向上で顧客満足度を高める]

当店は、山形県寒河江市という地方都市に所在しているが、積極的に花の選手権などに参加して技術力やデザイン力を磨き、これを武器に他店との差別化を図っている。社員とパート12人中6人が技能検定2級を持っている。

また、社長は、平成17、24年の2回にわたり全日本花卉装飾技術選抜選手権で内閣総理大臣賞を受賞するほどの高い技術を持っている。

顧客サービスについては、「花泉3つの安心」として、①品質保証(お届け時の花折れや花枯れは、商品を交換) ②日持ち保証(お届け後5日以上鑑賞できなかつた場合は、商品を交換) ③満足保証(希望により依頼主に、お届けした商品の写真とお届け日の報告をする。)を実施している。

顧客管理については、顧客のABC分析(重点分析と呼ばれる商品の在庫管理などに使われる分析手法)を行い、来店時期、回数などの分析を行っている。

また、POSレジとポイントカードを連動させ、仕入等に生かしており、今後はDMの発送等にも使っていきたいとのことである。

花の品揃えについては、季節商品を強化しており、また他店との差別化を図るため、東京の花市場からの仕入れを増やしている。(30数年前は数%であったが、現在は15%位になっている。ロス率が高いが他店と差別化のため実施)これにより、店内の花の種類は、県内でトップクラスとなっている。

〔店舗設備の充実と計画的な経営〕

店舗は、平成24年2月に改装しており、店舗前の展示に気を配り、色(赤い花、黄色い花など)で目を引くように工夫している。

また、花の色を見やすくするため照明に気を配り、視線を意識した高さ、色、型を考えたレイアウトとし、店内通路を蛇行させ、鑑賞し易いようにしている。季節感を出すため、季節のコーナーを設置し(8シーズンで模様替え)、シーズンやイベントを店内で表現している。

計画的な経営を行うため、経営計画を策定しており、1年間の売上計画、POPなどの実施計画を作成し、社員で共有している。

また、経営理念、行動指針、経営方針、経営戦略、損益計画、月別業務計画、イベント・催事計画、販促計画、組織図、会議予定を作成して全社員に配布している。

〔その他〕

生産者などとの交流を重視し、花の生産者や県の農業指導員など生産から小売りまでの関係者と交流し、山形県の花の生産販売の向上や品質向上に協力している。20年前から、農家、園芸試験場、生花市場、業界関係者との交流の場(勉強会)を持っている。このような場で、農家に求める「花のレベル」を伝えており、花の新たな付加価値の提案をするなど農家の所得向上に貢献している。

また、当店としても、新しい品種の相談を受けることなどにより、最新の情報を早く入手することが可能となるメリットがあるという。



↑県内屈指の品揃えを誇る店内



↑バイパス沿いの店舗。駐車場は10台以上あり。

### 【店舗立地】

山形県寒河江市郊外の国道 112 号に面したロードサイド店である。

店舗販売を中心に、冠婚葬祭などの仕事花と両輪で営業展開しているが、寒河江市は人口が少ない(平成 24 年で 42 千人程度)ことが悩みで、冠婚葬祭などの仕事花の分野が売り上げのベースになっている。

客層は、6~70 代の高齢者から若い世代に代わってきており、女性の 3~40 代が増加してきている。

### 【店舗実績】

代表取締役は、36 歳とまだ若く、平成 9 年に JFTD フラワーカレッジを卒業して大田花きに入社した。

その後花店で修業した後、平成 14 年に(株)花泉に入社、父母と生花店を経営している。

各種の花のコンテストに出場しており、競技歴は 10 年になるという。本文にもある通り、全日本花卉装飾技術選抜選手権で 2 度最高賞の内閣総理大臣賞を受賞、2 度受賞した人は初めてとのこと。



↑(後列左から)会長大泉高利さん、大泉啓子さん、安部麻奈美さん、  
芳賀律子さん、増田健太郎さん、代表取締役大泉拓也さん、  
(前列左から)伊藤美貴子さん、会田愛子さん、仲野香織さん、  
大泉瑞穂さん



↑全日本花卉装飾技術選抜選手権(平成 24 年)受賞式