

株式会社トントンハウス

石川県小松市

<http://tontonhouse.com/>



経営方針

ご縁のあるお客様に喜んでいただく。

店舗概要

創業年 2005年(平成17年)
売場面積 44.88㎡(13.6坪)
従業員 15.1名
営業時間 11:00~16:30
定休日 土・日・祝日
売上高 95,701(千円)

商品構成

食パン 22.0%
菓子パン 67.0%
サンドイッチ 11.0%

『お客様がどんなパンを食べたいか』を形にするパン屋さん



[卵・乳アレルギーに対応したパンを販売]

当店は、店名にも掲げているように、アレルギー対応パンを卵と乳製品を一切持ち込まない専用工場で製造したパンを販売する店舗である。

元々、石川県能美市に焼きたてパンのインストアベーカリーを出店していた(こちらが本店である)。お店には「お客様がどんなパンを食べたいか」を追求し商品化されたパンが並んでいたが、その頃アレルギーに悩む小学生の女の子から要望を受け、製造を始めたのがこの卵・乳アレルギー対応パンである。

パンは美味しくするために卵や乳製品を使用することが前提であり、美味しくないと売り続けることが難しい。配合やミキシングなどに独自の工夫を施すことで、おいしさとおふふわの食感が特徴のパンが生まれた。

しかし、当時のインストアベーカリー内で卵も乳製品も入っている商品を作っていた。細心の注意を払ってはいたものの、混入の可能性はゼロではないことから、卵と乳製品を一切持ち込まない特別

な場所としてこの専用工場が完成する。

本店のインスタペーカリー、専用工場ともに、ガラス越しに工場内が感じられ、製造者の顔が見える安心感のある造りになっている。一方でお客様の視界に床が入りすぎないように、店内ガラス窓の作り方が工夫されている。

[パンを選ぶ楽しさを提供]

本店では月に2品の新商品を出し、常時40~50アイテムを揃える。

そして専用工場でも、アレルギーのあるお客様に売場でパンを選ぶ楽しさを体験してほしいと思う気持ちから直売店を併設した。来店客はほぼ近隣の人であるが、中には北海道や愛媛県など遠方からの来店者もいる。

現在の店舗販売は、登録会員のみ限定である。会員とは会社の理念やコンセプトに共感いただいた人であり、登録はレジで即可能。登録をするとブロンズ会員となり、全商品が2割引になるが、登録会員のみ販売しているため全員が2割引である。会員特典は2割引の他に、来店押印3回でテーブルロールを1袋プレゼントしている。

お客様の声を聞き、例えば、学校給食でパン食ができない子供の親からの要望や昔あった地域の独特なパンを子供に食べさせたいなどの要望などに応じているため、注文は1個から受け付けている。ただし生産数量は原価計算から100個としており、生産と販売の差は冷凍保存しネット販売等で売り切るようにしている。このような要望から生まれた商品が、3か月後に定番品になった例がある(累計で本店注文では20~30品目、ネット注文では10品目程)。店頭とネットの売上動向によりパンの生産と在庫を調整をするが、品切れしたことはない。



[冷凍したパンをいつでもネットで購入できる]

口コミによって人気が高まり、全国にネット会員が広まった。こちらも会員限定の販売で、購入回数によって割引率が1~3%と違い、現在毎週1回メールで情報を発信している。

ネット販売は、1回の生産量と毎日の受注配送量のバランスをとるために冷凍品を在庫し、注文に応じて発送する形である。冷凍品でも出来立ての食感を味わってもらいたいため、「冷凍パンのおいしい召し上がり方」というパンフレットで食べ方の提案を行っている。

基本的にネット販売では、商品発送上のピッキング時間(ミス対応)に課題があり、商品を詰め合せたセット販売を進めている。しかしお客様は、好きな商品を選んで購入したいために、ばら売りの比率が高い。セット販売(2,980円)は送料無料にしているため最初はセットで購入しても、次回からはばら売りでの購入となる。どのような詰め合わせが最適か、現在検討している最中である。

ネットの購入顧客であっても、もちろん本当にお勧めしたいのは店頭での焼き立ての状態である。

「できるなら、店頭で購入してほしい」と情報発信をしたところ、実際に店頭で家族連れで買物に来てくれる人がいた。



ネットで売られるセット販売商品

[選ぶ楽しみから作る楽しみを]

平成 27 年 7 月より店内にてパン教室を開催している。国内でも唯一と言える、卵・乳アレルギーでも参加できるパン教室である。

毎月第二土曜日 13:00~16:00、料金は中学生以上 2,000 円/3 歳以上 800 円、定員 10 組で開催される教室は、数種類のパンを作り食べ、製造工場内の見学もさせてくれるものである。毎回 1~2 組の県外からの参加者がおり、好評である。



[毎週日曜日の店長からの「手紙」]

代表の井藤氏は、毎週日曜日にアドレス登録したお客様宛に「ご案内メール」を配信している。新商品や営業時間のご案内、イベント情報と、店舗そのものに関わる内容もあるが、アレルギー情報やパン屋として考えていることなど、商品を売り込むことよりも代表独自の思いがこめられた情報配信である。

顧客からの意見要望も返信されることから、顧客との関係性を築き、新規顧客の獲得とリピーターの確保に繋がっている。

[働きやすい勤務時間を提示]

現在社員とパートをあわせ 30 名ほどの従業員がいる。当店では勤務時間を細分化し残業もほぼ無くすることで、子育て中の主婦でも働きやすい環境を作り出した。ちなみに採用はこの勤務時間に合うことが条件である。

また出勤後 2 時間で焼き上がるオリジナルの冷凍生地を採用し早朝出勤を無くしたり、経験が少なくてもクオリティの高い対応を目指すためのマニュアルが、製造・ネット販売・パン教室それぞれに準備されている。

特に社員やパートとの会議は月に一度行っていて、社長に改善提案があった場合は積極的に取り入れることにしている。

【店舗立地】

工場直売店は、石川県西南部の小松市にあったかつての卸売団地内に立地している。

産業都市として発展した小松市の人口は約10万9千人。

倉庫跡を借りて改装した店舗前の道路には歩道はなく交通量も少ない。フリー客が入店する立地ではなく、皆当店を目指して買い物に来る。買物客の年齢層は20～70代と幅広いが、アレルギーの子供を抱える40代の主婦が2～3割と一番多い。

半径3Km以内に2店のパン屋があるが、アレルギー対応はしていないため競合店とは言い難い。本当の競合店と言えるアレルギー対応(卵と乳製品)のパン屋は、全国で当店を含め3店舗あると把握している。

【店舗実績】

経営者である代表の井藤氏は、1971年生まれの44歳である。

富山市に生まれ、大学の建築学科を卒業後一般企業に就職したが、26歳の時に大手パン製造業に転職をした。パン作りの基礎を習得後、2005年に33歳で独立起業をする。

お客様の声を元にアレルギー対応パンに着手。焼きたてパンのインスタアベーカー「食パンの tonton」、日本で唯一の卵と乳製品を一切持ち込まないアレルギー専用のパン工場「卵・乳アレルギー対応パンの tonton」の運営をし、現在はインターネット販売、卸販売、卵・乳アレルギー対応パン工場直販店、アレルギー対応パン教室など、幅広く活動している。



代表取締役の井藤 修さん

役割分担は、代表の井藤氏が工場(アレルギー対応専用のパン工場)の製造と配送及びネット販売(受注管理)を主に担当し、社長夫人(取締役)が、本店の製造・販売・配達と全体の総務・経理・庶務を主に担当している。現在後継者は未定である。
