

デジタル化によって「こんなことができるんだ!」と閃くヒントを探るべく、福井商工会議所職員がデジタル技術の活用を進める企業や施設を訪問し、レポートとして報告中! その悩み、デジタル技術で解決できるかも!?

こちら デジタル活用 ビジネス支援センター



新鮮食品市場まえがわ (株)前川食品店
小堺 智子 さん (左) 小堺 悟 さん

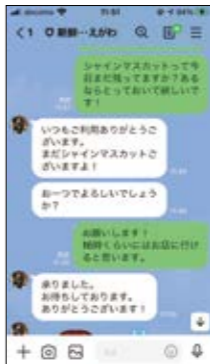
新鮮食品市場まえがわ(福井市順化1の11の20)は、「8のつく日」を特売日に設定しており、以前はチラシを手作りで制作し大量に印刷、それを周囲に配布していました。しかし、人手不足や体調不良、コロナ禍といった要因から顧客とのコミュニケーション方法を変える必要性を感じ「LINE」を導入。詳しい経緯について同店の小堺智子さんから話を伺いました。

身体的負担軽減のために デジタルツールを活用

当店は元々、戦前、公正価格で生活必需品を供給する「公設市場」として始まり、創業から90年を超える町の八百屋です。昔は従業員が大勢いましたが、高齢化などで退職し、4代目にあたる社長(悟さん)とその兄、パートさんの3人で切り盛りしていました。10年ほど前から私も店番や毎月の特売日PRを手伝うようになってきました。手作りでチラシを作り、印刷屋で1万円以上かけて印刷、そこからお店の周辺にある会社や住宅に自分で配布して回っていました。時には朝4時からチラシを撒

くこともあり、大変な仕事ではありましたが、お客様に当店との交流を持ち続けていただくためにも欠かせないことだと考えていました。この広報活動を9年間続けました。

しかし、私が坐骨神経痛を患い、体力面で厳しくなりました。社長も日々の配達等で余裕がありません。コロナ禍の影響もあり、これまでの広報活動を見直し、1年ほど前から「LINE for Business (ライン)」の利用を始めました。



ラインが顧客との新たなコミュニケーションツールとして機能しています。

コミュニケーションが 以前より活性化

ラインは「友だち(顧客)」にメッセージや画像などを一斉送信でき、お客様と個別にチャット機能でやり取りすることもできます。今までは特売日のPRだけで手いっぱいでしたが、旬な野菜・果物に関する情報を毎日発信できるようになりました。

社長の目利きで安く仕入れた「訳あり商品」は形や見た目が悪くてスーパー等では販売されませんが、味は確かで常連さんから好評です。メッセージを送信した後すぐに取り置きを依頼する連絡が入ることもあります。取り置きサービスは元々ありましたが、ライン導入後、1日あたり20件以上にも増えました。

また「電話をかけるほどではないけど確認したいことがある」というお客様も多く「この時期のブドウは甘いですか?」などのような質問が増え、来店時にラインでやりとりした内容で盛り上がることもあります。結果的にコミュニケーションが以前より活発になったと思います。

ほかに、電話対応や接客時は完全に身動きが取れなくなりますが、ラインならお問い合わせが来た順に



毎朝欠かさず画像をLINEにアップし、購買意欲をかきたてます。

対応することができ、目の前の来店客を待たせることがないので、ストレスを感じることなく仕事を進めることができます。お客様もメッセージに「既読」がついたかどうか識別できるので安心です。



レジの目の前にパソコンを設置し、店内とライン上の顧客の対応をします。

地道にLINEを 顧客に浸透・波及

はじめは使い方もわからず、誤って大量の画像を送信してしまったり、一気にメッセージがきてパニックになったりしました。触りながら使い方を学んでいきましたが、詳しい人に聞いた方がよかったです。また、無料の「フリープラン」から使いはじめましたが、使い慣れてきたことと友だちの数が増えたことから、有料版を購入しました。月額1万数千円かかりますが、チラシの印刷代と大差ないため、コスト面は気になりませんでした。



まえがわさんのLINE友だち登録はこちらから!

こち デジ 番外編 テクノフェア2021 Web版先行スタート

で、新たなビジネスパートナー探しにご活用ください。



Webから出展者情報を閲覧するためには、事前登録が必要となります。登録はコチラから↑

「テクノフェア2021」は140社以上の最新技術・製品が展示されます。リアル展示会は10月21日(木)・22日(金)ですが、Web展示は10月4日から先行して開催されています(10月29日(金)まで)。リアル展示会の来場前に情報収集を行いたい方や当日の来場が困難な方は必見です。

Web展示では、出展者名検索のほか、技術分野等の条件を指定して出展者を検索することができます。全ての出展者の事業概要や出展内容の特徴等が、文章だけではなく画像や写真を交えて一目で分かるようにまとめられています。担当者や連絡方法についても記載があります。

また、岩谷産業(株)の間島寛社長を招く記念講演会についてもWebでライブ配信します。次世代エネルギーとして注目を集める水素エネルギー事業の最先端の取組みをお見逃しなく。

未来を担う技術が凝縮されたWeb展示にぜひアクセスしてみてください。なお、リアル展示会の詳細については今月号の「特集」をご覧ください。

お問合せ先
福井商工会議所 まちづくり・産業振興課
0776(33)8252