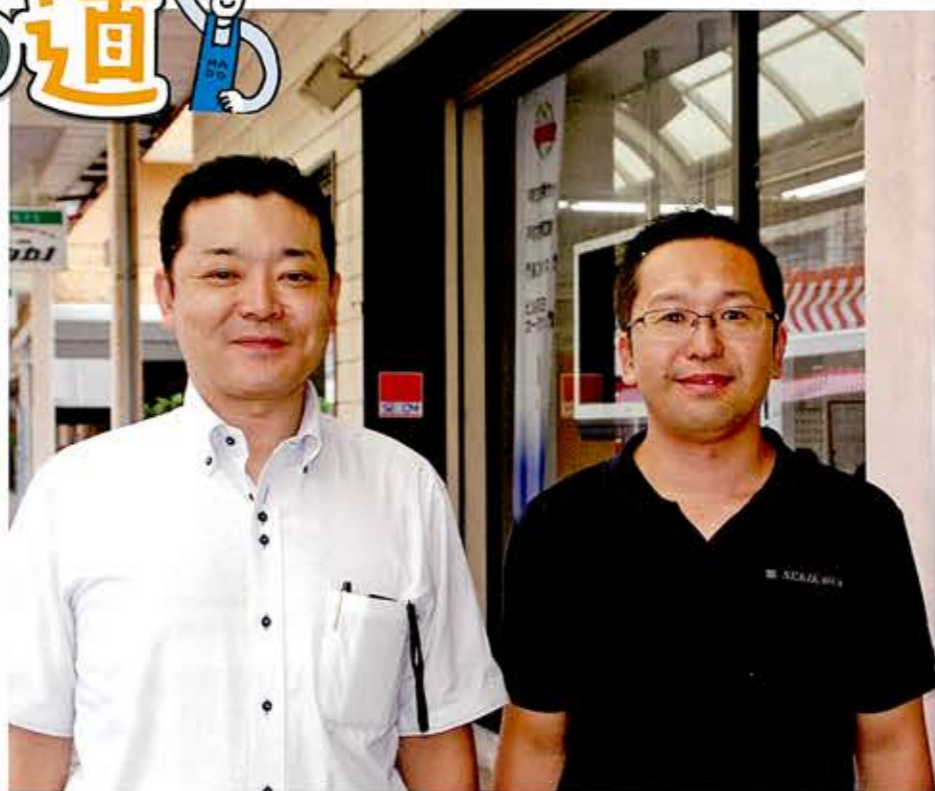


# MADOショップ 成功への道

キッチンスペースで毎日イベント  
小売から修理、そしてリフォームへ

建材、水道、キッチン用品のグループ会社を横断した  
BtoC事業を展開



関川 良平 社長

新保 裕也 店長

## グループのBtoCビジネスをMADOショップに統合

新発田大手町店は、2010年にMADOショップに加盟。新潟県新発田市、聖籠町を中心にリフォーム事業を展開しています。

母体である関川産業はキッチン用品・金物を扱うセキカワカナモノと、水道工事や空調などを扱う関川水道、米の生産販売や造園工事等を手がけるグリーンゲートで、グループを構成しています。「これからはBtoCのビジネスが重要になる」(関川良平社長)との考えで、2002年から関川水道が新発田市大手町の商店街にある金物店の一角に「お客さまサービスステーション」を設置しました。その一方で、関川産業もエンドユーザー向けのリフォーム事業を新発田近辺で展開していました。

5年程経ち、それぞれの事業が軌道にのり始めたものの、営業戦略や顧客管理はそれぞれ独自に行っていました。「ちょうどその時期にMADOショップのお話しを受け、そろそろグループ全体として効率化を図り、BtoCのビジネスを展開させていく非常に良いきっかけになる」(関川社長)と加盟しました。

## キッチンコーナーで毎日イベントを開催

最初は、金物店の一角にMADOショップのカウンターだけのスタートでしたが、2012年に店舗全体の大改装を行い、リフォームコーナーや相談コーナーを設け、施工事例も見せるようにしました。

ポイントは30～40歳代の女性をターゲットとしたことです。

金物店のお客さまは60歳代前後の方が圧倒的に多かったそうですが、「昔は、おばあちゃんが「商品が良いから関川さんから買えば」と娘さんやお嫁さんに言っていたが、世代交代が進みましたが、今はこちらから仕掛けなければいけません」(新保店長)と、30～40歳代にターゲットを絞って小売部門をキッチン用品に特化した。さらにキッチンコーナーを設け、毎日、料理教室などのイベントを実施しています。

改装の効果は大きく、今では40歳代の女性が全体の3割程度にまで増えているそうです。

店舗を運営する最大の狙いは「認知」と「集客」です。「店舗が関川グループ全体のフロントとして集客を行う場所」(関川社長)と位置付けています。もっと色々なお客さま



が来店するような仕掛けを、と始めたのが「セキカワクッキングコミュニティ」を活用したイベントです。最初は知り合いに頼んで4人でスタート、新保店長も圧力鍋の使い方や包丁の研ぎ方など料理道具のセミナーで講師を務めていましたが、そのうちに「私もやってみたい」、「場所を貸して下さい」という人があられました。今ではすっかり定番となり、毎日行われる料理教室などには最高10人ほどのお客さまが集まります。

講師は30～40歳代の女性の方が多く、情報をSNSなどで拡散するため新しいお客さまの来場にもつながっています。

「リフォームは身近な小さなところから始まります。料理に使ったフライパンや包丁を購入いただきセキカワのお客さまになっていただく。そして水まわりの修理などを行い、ブラマードをつけてトイレやキッチンの改修

に、そんな流れになればよいと思っています」(新保店長)。

## 年に2回の感謝祭 バスツアーも好評

OB顧客に対しては1年点検を通じてつながりを深めるようにしています。「理由は何でも良いのです。「点検に来ました、何かありませんか」とお客さまと顔を合わせる事が大事です」(関川社長)という狙いです。

また、「おしごと案内」を作成、チラシやDMと一緒に配布したり、お客さまを訪問する際にお渡ししています。「住まいのお悩み解決します!」と取扱商品が何なのかをイラストで一目で分かるようにしています。

毎年5月と9月に「リフォーム感謝祭」を行い、お客さまをお招きしています。店舗で2日間にわたって行うもので、リフォームのプ



金物店を30～40歳代の女性をターゲットとしてキッチン用品に特化。一角にリフォームコーナーを設け、商品や施工事例も展示しています



最近お引渡ししたばかりのリフォーム事例。庭づくりが大好きなオーナー様のご要望で、バスルームから庭が眺められるように窓をリフォーム

ロが悩みや疑問に答える「住まいのお悩み相談コーナー」やリフォーム商品の大特価セールのほか、盛り沢山のイベントコーナーも大きな魅力となっています。例えば、9月9～10日に行った「秋のリフォーム感謝祭」では、ハンドマッサージ、クレープ販売、クッキング&ライブ、さわり織り体験、竹トンボ・木製ひよこ組立体験などを開催しました。

(ショップ概要)



下町商店街の一角にある老舗の金物店「セキカワカナモノ」がMADOショップの店舗です。キッチン用品の購入が水まわりの修理につながり、ゆくゆくは窓やキッチンの改修につながる…そんなショップとなっています

会社名：株式会社関川産業  
所在地：新潟県新発田市日渡112番地  
TEL：0254-27-5751  
事業内容：サッシ、ガラス、二重窓、ブラインド、外壁、内装、ドア、屋根、カーポート、シャッター、給湯、上下水道、ガス管、トイレ、バス、キッチン、空調、ほか  
従業員：24名(うちMADOショップ専任0名)  
売上：5億1,000万円(うちMADOショップ部門4,000万円)



「セキカワクッキングコミュニティ」ではほぼ毎日、手芸教室やイラスト教室等、さまざまなイベントが開催されています。「おしごと案内」の裏に3か月ごとのスケジュールを記載して配布



春と秋に「リフォーム感謝祭」を店舗にて開催しています