

あらゆる企業は私的存在として、生産性の向上・利益の追求を第一の目標としています。しかし同時に企業は、社会的存在として社会に貢献することを目標にしなければなりません。当社は、この社会に貢献することと、生産性の向上という二つの課題を、当社最高の目標としています。この二つの課題は、時として矛盾し、二者闘争的です。そして、いずれかが不十分な企業は、非社会的であるか不採算的であり、企業活動の継続が困難となります。

企業活動において社会に貢献することは、抽象的なことではなく、極めて具体的です。では、書店業において社会的に貢献するとはなにをすることでしょうか。一人ひとりの読者はそれぞれ多様なニーズを持っています、その様々な知的、文化的ニーズ一つ一つに応えていくこと、これが社会的貢献であると思います。

「より多くのニーズに適切にニーズに応えていくと同時に、生産性の向上をはかる」これが書店業の課題であると思います。ところで、社会は常に変化し、発展していきます。消費者のニーズもそれにつれて変化することは確実です。そして、技術の進歩と共に、生産性向上の手段・方法も変化し高度化します。変化には法則性があるが、それは時としてとらえ難いものになります。当社は、この変化に挑戦し、その中に法則を見出し、企業活動の中に取り入れていきます。私はこれを当社の基本理念と考えます。

変化に挑戦するためには、常に謙虚であることが要求されます。そして、常に学習する心がなければなりません。すべての理念と方針を全社員のものとするには、できる限り情報をオープンにすることが必要です。そして、様々な意見を出し合い、検討することのできる民主的な職場が作られなければならないのです。

当社は、変化に対応する企業として、常に、商品、立地、販売方法の革新を追求します。



代表取締役会長 熊沢 健

CONCEPT

社会への貢献

生産性の向上

顧客ニーズの変化への対応

全員が目的意識をもって行動する

ブックステージの展開

当社は、お客様へ本を中心とする情報を伝えるため

出店戦略

お客様のいらっしゃる所へは何処へでも

商品

ニーズに合った商品をジャストインタイムに陳列し

店舗ハード

親しみやすく、探しやすい店を創り

教育

快適な接客サービスと適切な管理運営でお買上げ頂きます

常に時代の変化、お客様の行動様式の変化に対応します。

- 高度成長と東京の拡大 → 東京近郊の駅立地へ出店
- 大型モールSCの出現 → その中のテナントとして
- 車社会の出現 → 郊外型SCへの展開
- お客様ニーズの多様化 → 大型書店の展開

出店戦略

店舗ハード

書店にとって店舗づくりは、コンセプトのまさにハード面を担った重要な部分です。より快適で居心地の良い空間が求められます。いかにレイアウトし、周囲の状況に合った総合デザイン・什器をつくりあげるかが、大きなポイントになります。

明るくナチュラルな店舗イメージ

お客様が本を選びやすい明るさ(900~1000ルックス)を確保し、また地域の特性を生かし、売り場・内装をトータルデザインのもとに造ります。

視線を重視したビジュアルなマーチャンダイジング

送り手のまなざしと受手のまなざしが心地よく交差する店。店頭ステージ(舞台)のカラー・デザイン・ポジションを考えます。

快適な空間を提供

店舗はただ商品を陳列するだけの場所ではありません。
お客様がリラックス出来る快適な空間を提供します。

「演出性の高いコーナー」の設置

店内数箇所に「遊び」「フェア」のためのスペースを作り、知的な提案の場とします。

知性開発のための情報検索システムの導入

お客様のニーズの細分化に伴い、必要な商品情報へたどり着く道順は複雑化しています。
大型店には検索機を導入。また、全店にPOSシステムがあり店頭在庫を検索することができます。

巷に「モノ」が溢れています。

消費者にとって、欲しいものは何でも手に入れる事が出来る様に見えます。
しかし、本当に欲しいものを手に入れる事は、決して易いものではありません。
販売する私たちも、溢れるばかりの商品に目を眩ましてお客様が求めるものが欠品している事に気がついていない事が多いのではないでしょうか。
お客様のニーズを追求し、お客様の求めるものを欠品のない様に品揃えする事、それこそが私達のつとめです。

お客様のニーズから出発します。

出版社取次から送品されるものだけに頼って品揃えをするのではありません。

新鮮な商品

「旬」の商品をすぐに店頭に並べアピールします。

強力なイベント

読者・書店・出版社の関係のなかで「いま」を表現するイベントをつくります。

「こだわり」のあるコーナーづくり

時代を先取りする作家・商品・情報をキーピとして厚みのあるコーナーをつくります。

あらゆる文化的ニーズへの対応

「本」だけでなく関連する文化的ニーズの発見とそれへの対応に努めます。
資格試験受付、塾各種学校案内を開発等これからもニーズの発見対応に努めます。

ポイントカード導入

購入する楽しみの演出、お客様の囲い込み

商品

教育

本部

人と物、人と人が出会う売り場は、快適でなければなりません。私たちは顧客志向を強化するため双方コミュニケーション機能を店内に持たせます。接客から、信頼できる従業員の視線まで、私たちは総称して「サービス」と呼びます。この「サービス」の充実のため、当社ではホスピタリティ運動を行っており、成果をあげております。また、膨大な数の商品を扱う書店では、その商品知識を学ぶことも重要な仕事です。さらに流通人、社会人としての常識、接客から店舗管理まで、勉強の連続です。一つ一つ確実にステップを上っていくことが大きな自信につながります。

新入社員研修

書店での基本的な作業、接客、金銭管理、商品管理について、研修会があります。そこで、書店を理解し新しい仲間とのコミュニケーションづくりをはかります。

朝礼・終礼

くまざわグループにおける朝礼・終礼は、単なる連絡の場だけではありません。お客様により快適に買い物をしていただくため、スローガンの一つである「ホスピタリティ」の推進、接客用語の唱和、また商品情報、売り場確認など情報共有をしています。

くまざわグループにおける各店の人事・事務・福利・商品管理等をトータルにサポート、グループ各社の事務作業をすべて八王子本部にて効率的に行います。

商品一括仕入

グループトータルの規模を活用し、仕入のむずかしい商品も確実に確保します。

店からの商品情報

店から本部へ寄せられた商品情報、優秀事例を、全店へフィードバックすることにより、全店のMD力をのばします。

予約活動・注目商品のアピール

本部と店、そして各出版社と打合せをして、これから予約活動すべきもの、注目すべきものを選定し、ポスターを作成、全店で取り組みます。

