

他店に学べ!  
成功事例

Vol. 5

福岡県・  
有限会社SSJ  
スクールショップ  
ジャンプ様



内田 一也 代表取締役  
新規参入店として老舗にはない強みを武器に、独自の経営戦略を展開。制服へのこだわりも人一倍強く、お客様にとってよりよい制服を目指して商品開発にも意欲的に取り組んでいる。



藤村 昌弘 営業部課長  
営業部隊として活躍。WEB担当も兼任されており、内田社長とともに、さらなるサービスの向上とシステムの充実を目指す。

お客様には心の底から納得していただきたいから…。  
ジャンプ様が掲げる『理想の接客』と『制服へのこだわり』



大きな道路に面した路面店には、駐車場を完備。車で来店されるお客様も多く、繁忙期には、警備員を導入する程の長蛇の列ができることも。

半径3km圏内に6軒もの制服販売店がある激戦地区で、新鋭の制服専門店として注目を集めるジャンプ様。制服をこよなく愛する内田社長を含め、最小限のスタッフ数ながら、管轄内の中学校において4割のシェアを占め、年間の売り上げ着数は、二五〇〇着以上を誇るという。

「福岡市内は、他の地区と違い中学校に指定服がなく、二〇〇%自由競争なんです。だから、他店と同じことをしていても、お客様は来てくれません。早期優待をしている店も多いですが、うちは入学式の前日まで対応は変えませんが、あとは、接客ですね。やっぱりお客様には納得して購入していただきたいので、長所だけでなく短所もきちんと説明しています。また、どんなに店が混んでいても、気に入るまで何度でも着替えていただきますよ。」

相手の立場にたつて『当たり前前』の事を普通にする』  
強い信念が喜びを生み、さらなる挑戦のエネルギーに。

このような内田社長の揺るぎない信念は、自店独自の強みに変わり、粋なサービスと巧みな演出を生み出している。

「やっぱり、お客様の心理を読むことが大切。グループ購入では、人数に合わせて特典を変えたり、締め切り後の追加は一切受け付けない等のルールが、お客様の気持ちに火をつけるんです。また、グループ登録さえしていただければ、後は各々のご希望を優先し、個別で対応しています。グループで対応する場合、1人がいらなと言えは皆がその意見に流されることも。個別ならお客様自身の意思で決定していただけますし、きめ細かなサービスも可能で、うちにとってもメリットがあるんですよ。他には、『人がいるところに人は集まる』を教訓に、外から見える位置にお客様を誘導できるような店内レイアウトも工夫しています。」

顧客満足を実現しながら、利を得る『win×win』の関係に。お客様に媚びるのではなく、その心理を探るバランス感覚のよさが成功の鍵となっている。

そんなジャンプ様の絶妙な経営戦略には、まだまだ秘密がありそうだ。  
「オリジナルソフトでのシステム管理もポイントですね。伝票入力している間に、ご兄弟の情報の記入や、アンケートの回答などへのご協力をお願いしています。もちろんお客様からいただいた個人情報は一括で管理し、追加注文時や無料配送サービスなどのアフターフォローに活用しているんです。」  
制服販売店では珍しいパソコンの並んだ対応スペース。時代の流れに乗った手法を採用することで、よりスピーディーな対応を実現している。また、インターネットでの販売も始めるなど、新しいことにも意欲的だ。

徳島	徳島県立徳島南高等学校	徳島県立徳島南高等学校
香川	香川県立香川南高等学校	香川県立香川南高等学校
岡山	岡山県立岡山南高等学校	岡山県立岡山南高等学校
広島	広島県立広島南高等学校	広島県立広島南高等学校
山口	山口県立山口南高等学校	山口県立山口南高等学校
福岡	福岡県立福岡南高等学校	福岡県立福岡南高等学校
佐賀	佐賀県立佐賀南高等学校	佐賀県立佐賀南高等学校
熊本	熊本県立熊本南高等学校	熊本県立熊本南高等学校
大分	大分県立大分南高等学校	大分県立大分南高等学校
宮崎	宮崎県立宮崎南高等学校	宮崎県立宮崎南高等学校
鹿児島	鹿児島県立鹿児島南高等学校	鹿児島県立鹿児島南高等学校

各校の違いは丁寧に説明を。お客様の欲しい情報を提供する気配りが感じられる。



パソコンが並ぶお客様対応スペースは、制服販売店には目新しい雰囲気。徹底したシステム管理が、スピーディーなアフターサービスを可能にしている。



チラシと一緒に配る『学生服Q&A』は、店独自で制作した、まさに制服辞典。「西日本新聞」で取り上げられ遠方から問い合わせがあるなど、注目度も高い。



全長234メートルと海浜タワーとしては日本一の高さを誇る「福岡タワー」



日本で初めて開閉式屋根を採用した「福岡 Yahoo! JAPAN ドーム」

そんなジャンプ様の今後の目標は…?

「お客様、そしてメーカーの立場に立つて『当たり前前』の事を普通にする』これがうちの基本です。『学生服Q&A』も、自分がお客様だったら知りたいと思う情報を掲載した結果、口コミで広がり、有り難いことになった。この反響をいただいています。このスタンスを変えることなく、ジャンプというブランドをもっと広めていきたいですね。」

日々挑戦を重ねつつも、芯の部分は決して変わらない。選ばれる際に一番多い理由が『周りの評判』だというジャンプ様は、今後もお客様の代弁者として支持を集めるとともに、さらなる活躍が期待できるだろう。