

FREE

百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルたち

日本百貨店協会

ヒト・コト・モノ語り

～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー～



Episode 11

広島・福屋

たたら まえ

鈿前 浩二さん

～地元愛あふれる硬派な
デパートマン～

「広島のお客様に 愛される百貨店」

1929(昭和4)年設立の福屋は、創業以来87年間、地元密着型の百貨店として親しまれている。広島市出身で大のカープ・ファンという営業本部紳士服MDの鉦前浩二さんに、広島に深く根づいた「福屋イズム」を聞いた。

地元で愛される 百貨店であるために

広島駅到着を告げる山陽新幹線の車内アナウンスが流れる頃、車窓には広島東洋カープの本拠地マツダスタジアム(MAZDA ZOOM・ZOOMスタジアム広島)が見えてくる。新幹線の乗客も球場の観客と考える粋な計らいだ。そのマツダスタジアムとJR広島駅から徒歩数分の場所にあるのが百貨店

「福屋」広島駅前店である。

この日訪ねたのは、営業本部紳士服MDの統括次長、鉦前浩二さん。広島駅前店だけでなく本店を含め、紳士服、スポーツ部門のマネージメント、バイイングなどすべての業務を統括する。スーツを颯爽と着こなして現れた鉦前さんは、どこから見ても敏腕営業マンそのものだ。

「わたしの職歴はバラエティに富んでいるんです。まず、婦人服から始まり、分店、外商、婦人雑

貨、食品担当などを経て、現在、紳士服担当として丸8年になります。

入社して29年、多くの売り場を渡り歩いてきた鉦前さんは、これまでに、さまざまな企画を形にしてきた。婦人靴担当のときには、「靴の無料お手入れ会」を企画。毎週土曜・日曜には、シューフィッターの知識を生かし、愛用の靴をお手入れするカウンターを設けた。

「汚れのひどいものはお預かりして、水洗いまで行いました。見違えるほど綺麗になって、感激のあまり写真を撮られるお客様もいらつしました。また、お手入れ中には、その靴に対する思い出話もお聞きできて、お客様との距離もぐんと近くなりました」

当時、鉦前さんの部下だった営業本部の藤岡梨香さんはそのときの姿をこう語る。

「課長の立場なのに率先してエプロンをかけ、お客様の前にひざまずいて靴を磨いている姿がとても印象的でした。お客様の笑顔を見るのが何よりの喜びなんだというところが、その姿を見ていてよくわかりました」

そんな藤岡さんの言葉に照れたように鉦前さんは言葉を継いだ。

「僕はただ好きでやっているだけなんです。でも、百貨店は一人のお客様に何回も来てもらわ



↑ 広島駅前店設立の年からお客様を見守ってきた「1999の時計台」。

←1938(昭和13)年、新館開店を告げるポスター。当時の人気女優・高杉早苗をモデルにしている。



目の前を歩きよる広島のお客さんのことは、
誰よりもわしらがようわかつとる。



にやいけんのですよ。だからお客さんを裏切れんのです」

時折交じる広島弁が、鉦前さんの情熱を伝える。こうしたお客様第一という熱い想いは、来店した顧客に「手書き」で「その日のうち」に「きわめてパーソナルな内容」を添えてお出しするサンクスレターの実施や、球場にいちばん近い百貨店として広島東洋カープとのコラボ企画など、さまざまな取り組みを実現させる原動力になってきた。

地域性を活かした 新たな可能性を探る。 新規ブランド誘致への 取り組み

福屋は広島のみ店舗を置く百貨店だ。そんな福屋のことを鉦前さんは繰り返しこう語る。「わしらは広島からは逃げられんです」

しかしそこには不思議とネガティブな響きは感じられない。

鉦前さんは、2015年10月に

行われた5階の紳士服フロアのリニューアルに際して、あるブランドの新規出店を叶えた。アメリカ発のアウトドア用品のメーカー「L.L.ビーン」である。



「アウトドアのライフスタイルを背景にしたブランドなので、広島のお客様に必ず受け入れられるという確信がありました」

広島市は、背後にはすぐ山、そ

して目の前は海という自然豊かな太田川の下流、日本でも有数の三角州におよそ120万人がひしめきあつて暮らしている。かねてからアウトドアに力を入れ



「アウトドアの楽しみをより多くの人に感じていただきたい」と企画したトレッキングツアー。カラフルなウェアで参加するお客様が多い。

てきた福屋だったが、さらに充実を図るため、鉦前さんは同ブランドに出店を提案した。

「東京や大阪に比べれば田舎ですから、出店招致は簡単ではあ

りませんでした。それにL.L.ビーンさんにとっては、百貨店本館への出店は初めてのこと。お互いにとって大きなチャレンジだったんです」

粘り強い交渉を繰り返し、4年。ようやく鉦前さんたちの想いとL.L.ビーン側の想いが少しずつ近づいてきた。

「外資系の会社でしたが、やはり最後は人と人でした。理解してくださる担当の方の力は大きかったですね」

オープン後は、潜在的な顧客がいたことを実感した。元来L.L.ビーンは、通販が強いブランドだったが、百貨店にとってはこれまで通販で購入していたお客様に、商品を手にとる場を提供できたことは大きい。一方メーカーにとっても、百貨店の顧客を取り込めるという相乗効果をもたらした。顧客の取り合いになりがちな通販市場と百貨店が、互いの利点を生かそうと長い時間をかけて思考錯誤した結果だった。

「東京で売れているブランドでも、広島で売れるとは限らんです。目の前を歩きよる広島のお客さんのことは、誰よりもわしらがよくわかつとる。それが矜持です」
広島弁が心地よく耳に響く。



カメラが趣味の鉦前さんは、写真家を招いて写真教室も企画。上の写真は鉦前さんの撮影。

日々の積み重ねが 育む力を信じて

婦人靴売り場で3年、鉦前さんと仕事してきた後輩の福永裕一さんに鉦前さんの印象を聞いた。

「自分の言葉を持っている人です。取引先に対する対応や、懐に入っていくのがとにかくうまいですね」

福永さんは、担当売り場が変わった今も、同じシューフィッターの資格を持つ鉦前さんを頼りにしているという。

どこから見ても完璧なデパートマンのような鉦前さんだが、本人は可笑しいほど全力で否定する。

「百貨店に就職したのはものすごく安易な理由からです。実は大学時代、4年間福屋の食品売り場でアルバイトをしていて、その延長です。所属していたサークルが代々福屋でアルバイトをすることになっていて、先輩から行って来いと言われて……」



広島駅前店5階フロアのL.L.Bean。3世代で訪れるお客様も。

なんのサークルかと問えば、思わぬ答えが返ってきた。

「空手部です」

空手を始めて35年、今も休みになれば、道場で汗を流すという。

「いかつい武闘系のサークルに所属していたので、人と接することは多くなく、どちらかというと人見知りでした。でも4年間の

アルバイトを通じて、お客様からかけられる『ありがとう』の言葉がこんなにも嬉しいものなんだと知りました。その思いは今も同じ。『ありがとう』は、わたしの翌日のエネルギー源です」

鉦前さんには、空手の稽古を通じて得た仕事への信念がある。「期間限定のショップや新規ブランドの招致のような新規開発も大切です。でもサンクスレターやお手入れ会など、地味だけれど長く続けているものの強さも確実にあると思うんです」

辛い空手の稽古を日々積み重ねてきた男の言葉には、何にも勝る説得力がある。

外商員時代を通じて得た デパートマンとしての宝

鉦前さんには、これまでの職歴を通じて手にした宝がある。それは外商員時代に出会ったお客様たちだ。瀬戸内海に浮かぶ倉橋島、江田島を担当する外商員となった20代の頃、新規顧客開



鉦前さんが婦人靴時代に始めた「靴の無料お手入れ会」は、いまや紳士靴売り場でも人気サービスとなった。

拓に力を入れ、顧客数をほぼ倍増させた。しかし、この実績を誇ることなく、鉦前さんは語る。

「お客様との信頼関係は、一朝一夕ではできないということを外商員時代に嫌というほど学びました。外商員はお客様のご自宅に押し掛けるわけです。もちろん最初は商品をお持ちしても売れない。何度も何度もうかがって、僕という人間をわかっていただき、そして、自分もお客様の好みやライフスタイルを理解していく時間が

必要です。このときに積み重ねた時間こそが僕の財産であり、骨格をつくってくれた。異動のときは、涙涙の別れでした」

20年以上たつた今でも、広島にきた折り、わざわざ鉦前さんを訪ねる外商員時代の顧客は多い。彼らは皆、鉦前さんの応援団だ。

「これ、読むと涙が出よるんです」

そう言つて、差し出された1通の手紙。それは二十数年前の外商員時代のお客様から最近もらったものだという。そこには当時の鉦前さんとの思い出、そして感謝の言葉が便せん3枚にわたつて綴られていた。そのなかにあった言葉に目が留まる。

「さすが『福屋人』ですね——」

福屋



営業時間：10:00-19:30（金・土曜 -20:00）
〒730-8548 広島県広島市中区胡町6-26
TEL：082-246-6111（代）
<http://www.fukuya-dept.co.jp/>

1929年、広島初の百貨店として開店。原爆投下という悲劇に際しても「広島復興の足掛かりは福屋から」の想いのもと、市民とともに広島に根を張り経営を続けてきた。創業70周年を迎えた1999年には、広島駅南口ブロックに地上11階地下1階の広島駅前店をオープンさせた。

「『福屋人』とは、福屋の従業員を指してよく使われる言葉です。最近僕はようやくわかったんです。我々の強みは信頼と温かみだと。先輩たちが脈々と育ててきたお客様との信頼関係が、僕らを支えてくれています。だ

からこそそのDNAを途絶えさせてはいけません。でも僕はこんなにかついで外見をしていますから、ちよつと異質な福屋人かもしれません」

硬派な黒帯の福屋人はそう言つて、照れ笑いを浮かべた。



Profile

広島県広島市出身。広島修道大学卒業後、1987年株式会社福屋入社。食品、婦人雑貨、婦人靴、外商員、サテライト店の営業担当などを経て、現在、紳士服・スポーツのMD統括次長。



福屋広島駅前店

春のイチオシ Out door Wear

アウトドア
ウエア

アウトドアに力を入れる福屋が
今春おすすめの
ウエアをご紹介します!!



- 1 マディソン リバーシャツ 汗をかいても肌離れのよいシャツ。
- 2 クライムベリー ライトジャケット 軽さと強さを併せ持つ防水シェルジャケット。
- 3 アルパイン ライト パンツ ストレッチ性に優れ、オールシーズン対応で撥水性がある。
- 4 ルイスシャツ 抗菌、消臭素材と速乾性に優れたポリエステルとの混紡素材。
- 5 クライムベリー ライトジャケット メンズ同様、軽くて強い防水シェルジャケット。
- 6 バーブパンツ 高いストレッチ性と多少の雨に対応できる撥水性。
- 7 カイルス35 通気性と軽さを追求したバックパック。レインカバー内蔵。35リットル。
- 8 ウィメンズ カイルス25 通気性と軽さを追求した女性用のバックパック。レインカバー内蔵。25リットル。

ブランドはすべてザ・ノース・フェイス

顧客とともに汗を流す トレッキングツアー

アウトドア用品の充実を図る福屋では、年に数回、トレッキングツアーを企画している。鈺前さんがアウトドア部門を担当するようになってからスタートした企画だ。店外に顧客を連れだすことはリスクも伴うため、企画を通すまでには社内での障壁もあったが、いまやこのイベントを心待ちにしている顧客も多い。

「地元の旅行会社や著名な登山ガイドさんが協力してくださったお陰で実現できた企画です。初心者の方にアウトドアの世界への扉を開いていただきたいと思って企画しました。我々スタッフのもとに登って、普段店内ではしないようなおしゃべりもします。お客様と一緒に汗を流す機会なんてめったにないので、ぐんと距離が近づくんです」

商売は二の次。顧客との信頼関係を第一に考える、福屋人魂がここにもあった。