

事例 事例2-2-2：株式会社中村固腸堂

「持続化補助金を活用し段階的にIT化を進め、業務を効率化した企業」

石川県津幡町の株式会社中村固腸堂（従業員2名、資本金1,000万円）は、明治初期に創業し、漢方の卸・小売を行う小規模事業者である。中村寛二社長は、幅広く扱っていた商品を漢方に特化し、在庫ロスを減少させ、顧客からも専門性の高い店だと認識されるようになった。

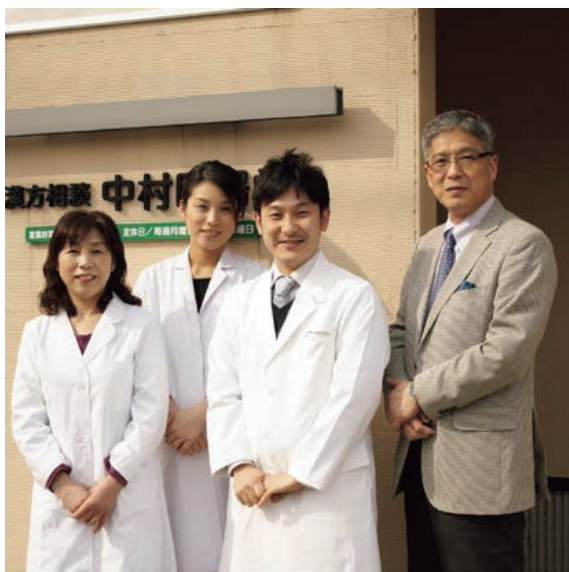
現在、店舗運営は、6代目となる娘の寿理氏とその夫の周作氏が中心となっている。薬剤師（寿理氏）や国際中医専門員（寿理氏、周作氏）の知識を活かし、予約客へ1時間近い接客を都度行い、顧客に合った適切な漢方を案内している。この接客が強みとなり、高いリピート率に結びついている。

創業以来、蓄積してきた顧客情報は、数千件に及び、手書きの顧客カルテとして店内に保管していた。これをもとに、遠方客への配送をはじめDMの宛名等は全て手書きで対応していたが、手書きの負担は大きく、戦略的なキャンペーンも行えていなかった。そこで業務効率化のため、2014年、津幡町商工会からの支援を受けて小規模事業者持続化補助金を活用し、顧客情報のデータベース化と宛名印字機能との連動

を行った。DM送付が簡単になったため、例年売上が最も低い1月にDMを用いたキャンペーンを実施して、売上増加に結びついたという。

さらに、2015年に2回目の持続化補助金を利用しHPの整備等を行った。寿理氏は、ラジオ番組や地元誌のコラム等で漢方と生活にまつわる情報を発信しており、人気を博していた。そこで、空き時間を使ってHPにこのコラムをアレンジして掲載できるよう連携をとった。また、同社の強みとする不妊治療分野について、リスティング広告¹を配信し、HPアクセス数が増え、認知度が高まった。さらに、HPに来店予約のシステムを導入したことで、突然の来店客が減り、予約客の接客に集中できる環境を作りだした。

2016年に3回目の持続化補助金を利用し、店のPOSシステムと顧客DBと連動させた。顧客ごとに表示される購入履歴を接客時に活用している。「持続化補助金を活用しながら、数年かけてIT化を進めた結果、従業員を増やすことなく売上の増加に対応できました。身近な漢方相談店として成長を続けていきたいです。」と周作氏は語る。



五代目の中村寛二社長（右）



六代目中村寿理氏の接客の様子

1 検索エンジンで一般ユーザーが検索したキーワードに関連する公告を、ユーザーの検索画面に表示する手法