

はちぼく屋

多店舗展開を見据えた「自動精米店舗」の開発・モデル店舗づくり

多店舗化を見据え無人でも開発可能な「お米屋」を開発し、運営ノウハウを蓄積します。特に健康志向（女性の大半）のお客様には、1kg～購入・13通りの無料精米で他との差別化を図り、早朝～深夜までコンビニ感覚で新鮮なお米が購入できる店づくりに努めます。

■代表者 山下 幸徳
■設立 創業 平成14年7月
■従業員数 1人
■業種 米穀小売業
■所在地 〒606-0835
京都府京都市左京区下鴨神殿町20-2
エデン下鴨1F

■TEL・FAX 075(712)8829・075(712)8829
■URL <http://8bokuya.com/>
■E-mail koutoku@8bokuya.com



大徳寺店

事業の概要

平成14年より下鴨でお米屋を営んでいます。創業当時より「おいしさと安心なお米をお手頃価格で提供したい」と無農薬米、減農薬米を販売しています。全国の農家から直接取り寄せることで安価にご提供しています。お客様にはお好みに合わせて1キロ（約6合）単位で「1部づき」や「発芽米」など13通りの精米内容をお選びいただいています。

地元の方を中心にご来店いただいておりますが、近年お客様のご来店時間や購入量について一定の傾向が強まってきており、その対応を強く感じていました。

■来店時間の傾向

お客様の来店時間は早い時間帯あるいは遅い時間帯に大別されます。営業時間は11時から19時まで店舗を開け、その後21時まで近隣のお客様への配送を行っています。以前から仕事帰りの19時以降に購入したいという声がよく聞かれており、近年強まっているように感じています。ただ2人で経営しているため、これ以上営業時間を延ばすことは負担が大きく、対応が困難な状況でした。

■購入量の傾向

食生活の変化もあり全国的に米の消費量は年々減少しています。食べ盛りの子供を持つ世帯を除いて、月に2から3キロの量を消費する家庭が多いのが実情です。店頭では1キロから精米にして販売していますが、お客様からは「少ない量ですいません・・・」という声が多く聞かれていました。買う側からは少ない量を買うことに負担を感じているようで、そういったお客様はスーパーやネットでの購入に切り替えてしまわれます。ただ、「安全でおいしいお米を食べたい」というニーズが満たされているかといえば、必ずしもそうとは言えないようです。自社の店頭で扱っている米は無農薬や減農薬米を扱っており、流通米の中でも最上級のものだけです。このようなお米を扱っている量販店はなく、ネットによる購入しかありません。少量のネット購入では送料もかかり、消費者にとっては抵抗があるようです。

■ニーズへの対応に向けて

遅い時間でも購入できる店舗、気兼ねすることなく好きな量を購入できる店舗、この二つのニーズをどう満たすかが自社の長年の課題でした。店舗での主な接客内容としては、お米についての説明やお米の選択、精米になります。我々の生活の中ではガソリンスタンドやコイン精米機など、セルフでの対応は浸透しています。業務内容や社会の状況を振り返ると、自動化することでもニーズへの対応

は可能ではないかと考えました。そこで無人の「自動精米店舗」の事業化を思いつきました。以前からこの構想はありましたが、資金の都合上なかなか実行の決断がつかせませんでした。そのようななか、今回「ものづくり補助金」の援助を受け、長年の夢を実現することができました。

事業の内容

今回の事業では大徳寺前に無人の店舗を開きました。（以下大徳寺店とする）補助金で自動精米装置を導入しました。設備は精米機や包装機、タッチパネル式の操作機や精算機などで構成されています。

■ニーズへの対応

19時以降の来店ニーズに対しては8時から23時までの無休営業で対応しました。

少量購入の心理的負担に対してはタッチパネル式の操作機による無人の自動精米装置で対応しています。操作方法は操作機での画面表示のほか自動アナウンスでも案内し、できるだけ操作上の負担のないようにしています。内容も下鴨本店と同様に銘柄、精米方法、量を選択するだけです。時間も5分以内にご提供できるようにしました。



店舗内

■自動精米店開店に至るまで

大徳寺店は3年目を迎えましたが実現に至るまでは困難の連続でした。導入設備は新たに開発したものです。精米機や包装機、計量器など各パーツは単体では存在していますが、全てを組み合わせる自動化（無人化）したものはありませんでした。一からの開発になります。システム化するには各メーカーの装置ごとに、そのソフトの仕組を明らかにしたうえで結び付けていかなければいけません。各装置のソフトの仕組は社外秘のため明らかにできず、技術的にも実現性を疑問視されていました。メーカー各社が後る向きの中、粘り強い協議の結果、各社のご協力を得られシステム化が実現できました。

オープン後2年間はトラブルが続きました。包装機や精算機では苦労しました。精米後の袋詰めの際、米がシーリング口にはさまり、封ができません毎週のように包装機が止まりました。精算機ではレシー

主要製品

玄米、精米したお米、雑穀等



白米



玄米

主要取引先

一般個人客100%

主な保有設備

自動精米・包装設備一式

他に、色彩選別機1台、精米機2台など。



自動精米装置

トなどを紙幣と一緒にとすることで、精算ができないなどのトラブルもありました。その都度駆けつけ、こうしたトラブルを解消していました。トラブルで肉体的にも精神的にも苦労しましたが、不思議と一度も諦める気持ちは起こりませんでした。試行錯誤を続けた結果、今ではトラブルは全くありません。

事業の成果

先述のように大徳寺店は3年目を迎え、運営も安定してきました。新規の顧客開拓や本店を含めた「はちぼく屋」としての認知度向上などの面で、大きな成果を出しつつあります。

新規顧客開拓

アンケートや購入履歴などからお客様の特徴がわかっています。従来のお客様は下鴨周辺の方が大半でした。大徳寺店により、鴨川以西の方がお客様として利用いただいています。また、店舗の利用も23時近くまででもあります。当初ターゲットとなる顧客層は周辺の住民や仕事で通う方を想定していましたが、より広いエリアからも来ていただけており、新たな顧客層の開拓ができていると感じています。今までは味に対する評価が高く利用されていると感じていますが、利便性の面でも評価され利用されていると感じています。

また、下鴨の本店の売上にも良い影響が出ています。大徳寺店では無人運営であるため、贈答用の受付や包装などはできません。そこで味を高く評価してくださるお客様が、遠くから本店まで来ていただき、お中元や内祝いなどで購入をしていただいています。

認知度向上

当初オープンする際、懸念していたことの一つに接客サービスがないことでした。当社のこだわりや良さを理解いただかず、本当に

集客ができるだろうかと不安でした。精米の種類も1分づきや2分づきなど細かい精米方法の指定、種類ごとに異なる味や炊き方などを本店では接客時に説明します。お客様の好みに応じて提案する形が好まれて来店いただいています。大徳寺店では、操作機のほか展示や直通電話などで案内しています。当社のこだわりや米のよさが少しでも理解され、それが更に当社のよさや認知度を上げて継続購買に繋がっているようです。

また、無人の「自動精米店」は珍しいため、個人のホームページやFacebookなどで紹介してくれるケースもあります。タッチパネルの操作方法を動画でアップしてくれる方もいて、それが要因となって、知ってもらおうお客様もいるようです。



精米方法展示



操作機画面（精米方法選択）

今後の事業展開

大徳寺店の売上拡大をはかり、数年で年間3000万円程度までにしたいと考えています。その為には、チラシとネット（blogやFacebook等）を活用した有効な告知方法の追求に加え、体に良い玄米の良さや精米方法による適切な米の炊き方等、冊子やHP等で伝えていく等マーケティング活動が重要だと考えています。

また、店舗数の拡大も検討しています。大徳寺店が成功すれば、そのノウハウをもとに「自動精米店」を30店舗にまで拡大していこうと考えています。店舗数が増えることで様々なライフスタイルの方に利用していただければと思います。