

# 高齢者に優しい店舗づくりと 顧客ニーズをとらえたサービスで販路開拓

## 課題

### 高齢者が使いやすく 気軽に立ち寄れる店に

八幡平市の平館地区、近隣にスーパーや金融機関が立ち並び至便な市道沿いに店を構える衣料品店「みやの」。取扱品目は婦人服が中心で、ほかに学生の制服や体操着、紳士衣料も扱っている。

主たる顧客は近隣の高齢女性だ。かつては地区に5軒の衣料品店があったが、高齢化と人口減少の影響で廃業が続き、現在まちなに残る唯一の衣料品店となっており、買い物や金融機関の帰りに立ち寄っておしゃべりを楽しみながら買い物をしている高齢女性客が多い。まちの寄り合いサロンとしての役割をも果たしている。

しかし、この店の2代目の経営者は、高齢客にとって必ずしも利用しやすい店づくりになっていないことが気になっていた。店の試着室は手すりがないため、腰や膝を痛めている高齢顧客にサポートが必要なケースが増えてきた。

トイレも手擦りのない和式のため、わざわざ近隣スーパーや銀行に立ち寄ってから来店するという話を顧客から聞いたこともあった。顧客にとって使いにくい店では、来店頻度が減り、販売チャンスを逃してしまうのではないかという危機を感じていた。

また、2015年に義父である先代から店を引き継いだが、債務も多かったため、債務の圧縮も急務の課題となっていたことから、八幡平市商工会に相談を寄せた。

## 支援

### 借入金の見直しで健全化し 店舗改装で来店しやすい店へ

商工会の支援で真っ先に取り組んだのが、債務の見直しだ。高金利の短期借入れ資金を、長期借入への借り換えを提案し、財政的な資金流出に歯止めをかけた。

続いて、小規模事業者持続化補助金を活用して店舗の改装に着手した。同店では、高齢者が好むデザインなどのファッション性はもとより、着心地や素材にこだわりをもち、着用が楽な日常服をコンセプトに商品を仕入れている。このこだわりの商品の良さを、気軽に安心して試着できるようにして納得して選んでもらいたいと、フィッティングルームを一新。床の段差をなくし、支えにできる壁を設けて安全性を高め、中には腰掛けて着替えられるよう椅子も設置した。



新たに設置したフィッティングルーム

試着の煩わしさが解消したことで、衣類だけでなく、靴やバッグ、帽子などもトータルでコーディネート提案しやすくなったほか、同店の強みである裾上げ・袖上げ、肩幅やウエストなどのサイズ直しなどのきめ細かなサービスの充実を図ることができた。

改装後のセールでは、前年比105%の売り上げを記録した。経営者は、「既存客の信頼度を向上させることにより地域になくってはならない店づくりに邁進したい」と意気込みを語っている。

## 支援の経過

期間	支援内容
2016年8月	短期借入の長期借換提案
2017年1月	診断士による店舗診断の実施支援
4月	新規資金の投入など金融支援
2018年4月～ 2019年1月	持続化補助金の申請・実行・精算支援

## 会社概要

会社名：株式会社みやの  
住所：岩手県八幡平市平館9-137-1  
電話番号：0195-74-2620  
代表者名：宮野泉  
創業年：1954年  
従業員数：1名  
商工会名・担当者名：八幡平市商工会・佐々木悟