

町内に住む外国人客獲得に向けて 精肉店が店舗改装で差別化を強化

課題

品揃えとサービスの充実で 外国人客を取り込みたい

栃木県中南部に位置し、宇都宮市に隣接する上三川町に店を構える吉澤食肉。町内には吉澤を屋号とする精肉店が4店舗あるが、みな親戚関係にあることから互いに共存共栄を図るべく商品のバッティングを減らす配慮をしている。

そんな関係のなかで自店を繁栄に導くには独自の戦略が必要である。同店ではスーパーを含めて他店では通常取り扱わない仔牛肉、骨付き肉、高級サーロインなどの特殊肉を独自のルートで仕入れ、差別化を図っている。

さらに、町内に3本の川が流れていることから、河原でバーベキューを楽しむ人が多いことに着目し、バーベキュー用のニーズに応える品揃えを展開している。

加えて、近隣に日産自動車の栃木工場をはじめとして工業団地があり、中国、ベトナム、ブラジル、フィリピン、韓国、台湾など外国人労働者が急増していることから、外国人向けの肉の取り扱いに力を入れることとした。

住民基本台帳によれば、2018年12月時点での町内の在留外国人は358人にのぼる。外国人は通常日本人が好む肉とは異なる肉を求める傾向が強いが、同店の品揃えは在留外国人のニーズを満たしていることから、他店よりも外国人顧客が多い。多国語で表記したメニューを用意しているが、さらなるサービス拡大のためにコミュニケーション力の強化、取り扱い品目を増やす、商品のディスプレイを見直すなどの対策を講じる必要があると考えていた。

支援

親近感を高める戦略で 300万円の経常利益増を実現

まずは外国人客に清潔感や安心感を抱いてもらえるよう、老朽化している店舗の改修を行うこととし、上三川町商工会では小規模事業者持続化補助金の申請をサポート。

これからの店のあるべき姿を具現化して見せる店舗のデザインを検討し、真っ先に店の顔であるファサード（店舗正面の外観）の改修にかかることにした。カラーは精肉をイメージさせるオレンジ色をメインに使い、日本語の読めない人でも一目で精肉店だとわかるように大きく豚のイラストを配した。夜間の視認性を上げるためライトアップで店内外を明るくし、ファサードには英語表記も取り入れた。



外国人客を意識して改修したファサード

経営者は外国人に対する偏見もなく、気さくで明るい性格で、外国人に対するサービスには自信がある。

改修後は、「外国人ウェルカム」という店の姿勢が伝わり、外国人の客数が増加。売上総利益は前年比2%以上、経常利益は300万円以上のアップという結果となって表れた。

今後は、さらに外国人客とのコミュニケーションを図るため多言語音声翻訳機の導入を検討。会話から潜在的ニーズの掘り起こしを図り、さらなる売り上げアップを狙う戦略を立てている。

支援の経過

期間	支援内容
2018年3月	ヒアリング開始
7月	持続化補助金の申請支援
9月	持続化補助金の実行支援（ファサード改修）
2019年7月	持続化補助金の申請支援

会社概要

会社名：吉澤食肉
住所：栃木県河内郡上三川町上三川5049-10
電話番号：0285-56-2084
代表者名：吉澤清介
創業年：1967年
従業員数：3名
商工会名・担当者名：上三川町商工会・齊藤正雄