

文具業、攻めで活路

全国で約1万5千もの店がこの20年で消えた、と言われる文具業界。100円ショップや、OA機器関連も扱う通信販売大手が業績を伸ばしたのに伴い、街角の文具屋さんが淘汰された格好だ。だが、文具のスーパーとも言える大規模売場を構え、気を吐く店が出てきた。カタログ販売であっても、御用聞きまでする新規参入者もいる。攻めの経営のキーワードは「顧客密着」のようだ。

文具店と文具通販 全国文具事務用品団体連合に加盟する文具小売業者は、98年以降の5年間で2千近く減った。日本文具紙製品事務器卸業団体連合会に加盟する卸売業者も、98年に903だったのが、この夏で500台前半にまで減っている。一方で、急成長しているのが通信販売会社。オフィス関連用品配達サービスの草分けと言われるアスクルは、無料カタログを企業などに配布したうえ、ファクスやインターネットで受注した商品を翌日配達する。97年度で106億円だった売上高は、03年度で1277億円となった。

大型化や積極的な顧客訪問

岡山県倉敷市に本社をもつクラブ。同市と岡山市のそれぞれ郊外に600~900平方メートル級の文具専門店「うさぎや」を出し、売り上げを伸ばしている。

広々としたワンフロアに定番の筆記具、消しゴム、ノート……。ハサミだけでも用途や色によって異なる45種類が並ぶ。ファクス用紙などのオフィス用品、パソコン関連品はもちろん、絵の具などの画材、和紙でつくったはり絵、掛け軸、女子中高生の好む小物なども置いてある。

「子供からお年寄りまで立ち寄りたくなる店を目指した」と、伊沢正信社長(53)。定休日はな

業界全体は依然縮小

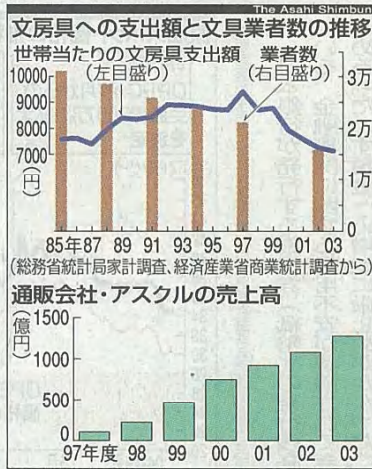
い。バレンタインデーに合わせて地元のセミプロによるフルートコンサートを開くなど、季節のイベントにも工夫を凝らす。

戦後すぐ、父親が青果市場の中に開いた「倉敷文具」が前身だが、94年の米国視察で大型化を決めた。以来、商業施設内に開いたのを含めて3カ所の大規模店と約250人の従業員を抱え、04年6月期決算の売上高は51億円となっている。

従業員は約30人だが、企業への配達は運送業者

任せせず、商品知識を保持した従業員がやる。陸を意識し、「顔の見える上競技場から物品棚の大通信販売」を目指している。10人程度の従業員で、オフィス用品や文具を京都、滋賀、大阪などの企業に販売しており、取引先は約3千社。従業員が顧客を定期的に訪れ、カタログや商品サンプルを渡し、その際に顧客から「こんな商品があれば」といった要望に応えるよう努力する。「文具店が仕入れ先を開拓してなかったようなパソコン用品、工具、台車、防災用品も扱っています」と、植木力社長(46)。

カスターネットでは従業員が顧客を訪ねる際、OA機器が普及したために死蔵されている鉛筆、消しゴム、ノートなどを回収する活動にも力を入れた。こうした中古文具のセットを年に1、2回、500~1500人分にしてカンボジアの子供たちに送るといった社会貢献で知名度も上がり、同社のファンが増えつつあるという。



所狭しと文具が並ぶ店内。従業員は、丁寧な商品説明を心がけている。岡山県倉敷市のうさぎや倉敷店で