

【報告テーマ】

買取店フランチャイズ店舗の出店事例

千葉商科大学経済研究所客員研究員・中小企業診断士

中山 琢水

創業の経緯

本稿では、筆者が2018年12月にフランチャイズ加盟店として出店した買取・リユース店の、創業1年目に直面した課題と改善の取り組みについて報告する。スタートアップ期の一例としてご確認いただけたら幸いである。

【店舗概要】

屋号：銀座パリ横浜天王町店
 業種：買取・リユース業
 住所：神奈川県横浜市保土ヶ谷区天王町1-31-11
 代表：中山琢水
 開店日：2017年12月
 URL：<https://ginzaparis.com/tenpo/tennoucho/>

筆者は長年フランチャイズ(FC)本部のスーパーバイザー(SV)、店舗開発として加盟店支援に携わってきた中で、自分自身でもFC店舗を運営したいという希望があった。現在は店舗運営をしながら中小企業診断士として活動しているが、診断士としての支援活動にも、自店の取組みの成功・失敗事例などを共有し活かしていきたいと考えている。

ビジネスモデル、店舗紹介

当店はジュエリー、ブランド品などの買取店チェーン、銀座パリスのFC加盟店として、貴金属、ジュエリー、ブランド品、金券などの買取と、バッグや雑貨の販売を行う店舗である。買取商品の専門業者、本部、業者オークション、EC市場への販売が、売上と利益の大部分を占めている

横浜駅の西側約2km、イオン天王町店の向かい、天王町商店街の端に立地し、駅からは距離がある住宅地、商業施設近隣の店舗である。木造2階建ての1Fを店舗として使い、2Fをバックヤードとして活用している。横浜駅の近郊で人口は多いが、競合店の数も多い。



店舗外観：オープン時



店舗立地：イオン天王町店の向かいに立地している。

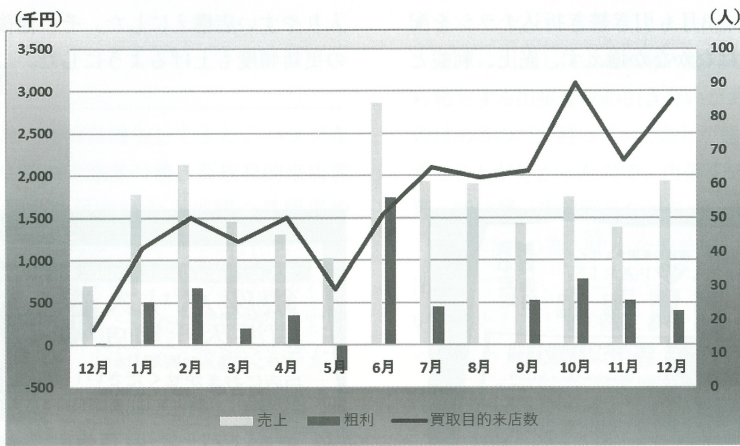
実績推移

オープン当初は、イオン来店客を中心に、「売りたいものはあるが今まで買取店を利用したことがない顧客層」の来店により売上があったが、オープン後3カ月を経過した3月、4月は伸び悩んだ。5月は中小企業診断士業務で10日程度店舗をクローズしていたこともあり売上が大きく低下した。

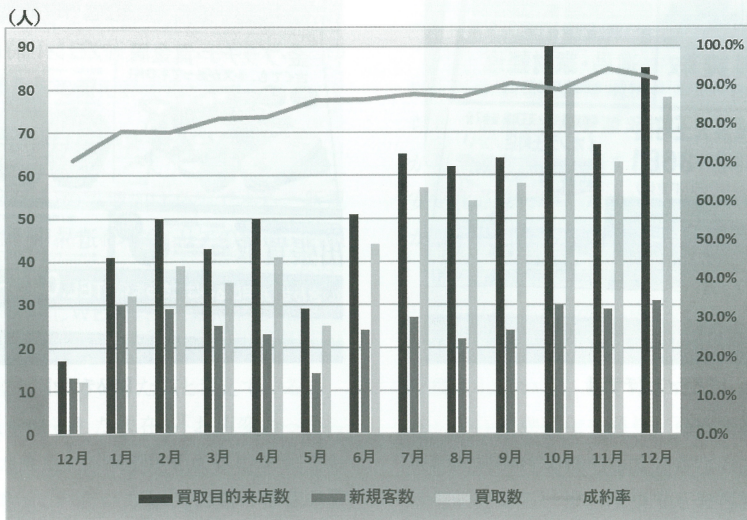
6月以降リピート顧客を中心に、買取(査定)目的の来店数が増加し始めた。店頭小売を強化したことにより、小売顧客から買取につながる流れも徐々に発生し

てきているが、粗利益は50万円程度で伸び悩んでいる。月間コストが、家賃、FCロイヤリティ、水道光熱費、発送費用、セキュリティ、宣伝広告費など大凡30万円程度となっており、店舗事業のみではまだまだ厳しい状態なので伸ばしていかなければならない。

客数は増加している。小売を強化し始めたことにより、全体の来店客数が増えている中、買取目的の来店数も増えているものの、リピート顧客がほとんどで新規来店客が少ない。店舗向いにあるイオン天王町店を利用していない人は通らない立地の為、告知活動が必要である。



売上・粗利推移



来店客数・買取成約数推移

立上げに向けての取り組み

フランチャイズ本部の指導に基づき、まずはオープン月と翌月(12月・1月)で6万部のチラシを配布した。また店頭でのティッシュ配り、ブログの発信などを行いながら、来店いただいたお客様に対し利益より買うことを意識して対応した。結果として利益率は伸びなかったが、成約率は高くなった。また早速リピートで来店していただくことにもつながった。

オープン当初の2か月間は、店舗前を通る方(イオン利用客)の来店があったが、3か月目の3月あたりから減ってきた。3月も引き続き折込チラシを配布したが新規集客はなかなか増えず、売上、利益と

も伸び悩んだ。

当初オープン半年間は配布し続ける予定であった折込チラシは費用対効果が薄かったのでストップし、代わりに地域新聞、フリーペーパーへの掲載に切り替え、ポスティングの枚数を増やすようにした。その他郵便局へのポスター設置や電柱看板を実施した。

店頭では当初FC本部から仕入れる新品バッグのみを販売していたが、お客様からのニーズに応える形で中古のブランド品を多く扱うようにした。「買取店に入るのをイオンに来店する知人に見られたくない」という声もいただいたので、店舗の棚を増やし、販売も強化することでリユースショップとして入りやすい店構えにした。その後後半からはブログの更新頻度も上げるようにした。

買取 & 販売 信頼の全国チェーン
GINZA PARIS
高価買取中

地元密着 査定無料 出張対応
 オープン1周年 感謝プラス査定

納心査定 安心価格

業界トップクラスの買取価格と買取商品

幅広い品目をお取り扱っています。お客様が大切にしてくられたお品物を心を込めて買取いたします。お楽しみに。なつていながら品物がございましたら、是非査定させていただきます。

金・プラチナ・貴金属	ダイヤ・宝石
腕時計・ブレスレット	ブランドバッグ・財布
古銭・刀剣・骨董	留声機・レレカ
カメラ・スマホ	おもちゃ・ホビー
ブランド家具・食器	留声機・時計・その他

出張買取
 「暑い・寒い・面倒」などでも大丈夫、お気軽にお問合せください！

遺品・家財整理
 大切なお品物、まずは価格を調べてみませんか？プロにお任せください！

銀座パリス 横浜天王町店
 ☎ 045-512-8681
 営業時間：10:00～19:00(不定休)

横浜市栄土ヶ谷区天王町1-31-11

【ポスティングチラシ】

ジュエリー&ブランド品の買取と販売

銀座パリス 横浜天王町店

ブランド品のお買取りなら 当店におまかせください！

ブランドバッグ・財布

金・プラチナ・貴金属
 古くても、キスがあってもOK!

ブランド時計
 ROLEX・JAGEL・BVLGARI・GUCCI・PRADA・HERMES
 ロレックス・オメガ 買取実績あります！

出張買取

遺品・財産整理

TEL. 045-512-8681

【折込チラシ】



【店頭画像：11月】



【地域向け新聞】

結果・分析

集客活動の結果、客数は増加してきた。バッグなどを求めて来店する小売顧客の他、買取目的来店客も増加傾向で、来店数は2018年上半期の月間平均69客(内買取目的来店44客)から下半期116客(内買取目的来店72客)へと増加した。区内全域をカバーする地域新聞やWeb、口コミなどの影響が徐々に出てきたものと思われる。小売りから買取につながる顧客も出始めてきた。

来店客数は増えてきたものの、リピート顧客が多く新規買取顧客は微増となっている。リピート顧客は成約率も高く、売上の基盤となるので大変有難い存在ではあるのだが、徐々に単価が下がる傾向があるので、継続的に新規顧客の開拓が必要と考えている。

課題と解決の方向性

新規顧客数が少ないので増加は必須である。新規顧客を増やすため、ポスティングエリアの拡大、店頭の活性化、Webによる訴求の強化を図っていきたい。FCモデル店舗と比較しWEB経由の来店が少ないので、ブログ更新やSNS連携等、費用をかけない範囲でWebからの集客を上げていきたいと考えている。

オープンして1年経過した現在も「お店変わったんだ」という声が聞かれる。訴求不足を反省しつつ、「お買取りに興味を持っていない方」にもお店の存在を告知できるよう、店頭での訴求を強化していく予定である。

年末に引越しによる家財の整理や生前、遺品整理から発生する出張査定引き合いがあった。「売りたいものはあるのだが持っていくことが難しい」お客様も存在することが分かったので、出張査定を強化し、家財整理、断捨離、生前贈与などのニーズを拾っていきたい。

個人経営の為、中小企業診断士の仕事等が入ると閉店しており、お客様から「この前来たけど閉まっていた。」とお話いただくケースが発生している。HPや店頭でスケジュールの告知はしているが、まだ認知が足りないのでもっと訴求していく必要がある。

今後に向けて

当店の後にオープンした競合店が半年ほどでクローズするなど競争環境が厳しい中、お客様に支えられ、無事2年目を迎えることができた。しかしながら、運営面はまだまだ厳しい状況であり、経営を安定化させていくためには売上と利益を増やしていかなければならない。

2年目は1年目に効果があったポスティングのエリア拡大や地域新聞へ広告などに加え、ウェブによる訴求強化や出張査定ニーズを取り込んでいくことを模索している。ゆくゆくはパート社員を採用、育成して作業効率化を図り、可能であれば診断士業務の際の店休日を無くしていきたい。検証と改善を繰り返しながら、少しずつでもお客様のニーズにお応えできる店舗を目指していきたいと考えている。