

点描ぐんま経済

日銀支店長

見聞録

63

「人は城、人は石垣、人は堀」。武田信玄の名言だ。「城、石垣、堀があっても、人の力がないと、役に立たない」「周囲の人の信頼が大事だ」という意味だ。

この名言を思い出させていたしたのは、職人が使用する作業服や作業用品に特化した専門チェーン店を運営する会社にお邪魔したからだ。

この会社は創業以来約40年間、職人が使用する作業服などに特化していたが、昨年にプロ向けの品質にアウトドア要素を入れた新しいプライベートブランドを立ち上げて、急

新事業急成長の理由

成長しており、毎日のように記事が出ています。

人口減少や建設作業のIT化によって、職人の需要が減少するこ

顧客も社員も大事に

かね。でも、これまでにも同じことをしていたのですけれど」との回答。でもいろいろ聞いてみると、なるほどと得心することがたくさんあった。①この会社はフランチャイズ店が9割だが、顧客の生の声を直接聞く店長の意見を具体的に集めていること。②商品に関するインターネット上の声を集めていること③社員も自社の製品を使って、その使い勝手の声を集めていること。そして④集める声

とが見込まれている中、職人以外の一般消費者もターゲットにしようとしたのだ。この会社を訪問している理由を尋ねたところ、「いや、われわれとしても半信半疑なんですよね。あえて挙げるのであれば、『お客さま目線』を常に大事にする」とのことです



岡山和裕（おかやま・かずひろ） 1969年7月生まれ。兵庫県出身。東京大法学部卒。92年日本銀行に入り、業務局統括課長、決済機構局業務継続企画課長、情報サービス局総務課長などを経て、2018年4月から現職。

これこそ、冒頭の「人は城、人は石垣、人は堀」ではないか。

業は『勤』に頼る部分があったが、データはうそをつかないのですよね。これは、さまざまビジネスに共通することだと思った。さらに素晴らしいと。

思ったのは、⑥フランチャイズ店の店長と直接対する「スーパーバイザー」にデータ分析の具体的な課題を毎週与えて、それを毎月こなしていくことで、

その分析結果を基に速やかに対応策を講じているとのこと。「小売と。