

株式会社 京都まるなか

代表取締役 中西英章 氏



株式会社 エムラ

代表取締役 江村栄治 氏



日本きものおしゃれチェーン（協）

理事長 石毛和男 氏



景気回復の足取りは重く、デフレ、円高、株安などの基調は変わらず、政治の混迷は続き、曙光は見えそうにない。和装業界もきもの需要の減退、振袖人口の減少、顧客の高齢化など、さまざまな課題を抱え商況は一段と厳しさを増している。

そうした中で、創業 100 年を迎え、地元密着の商いで着実な伸展を続ける京都府八幡市の「京都まるなか」、山口県防府市で創業 76 年、呉服を中心に大型総合衣料店を展開する「エムラ」の老舗 2 社と、振袖の共同仕入れの草分けとして、「花のれん」の愛称で知られる「日本きものおしゃれチェーン」の 3 人のトップに、呉服小売の現状と課題、顧客対応のあり方などの話を聞いた。

創業百年、三方良しの精神で顧客サービスに徹する

株式会社 京都まるなか 代表取締役社長 中西英章氏



株式会社京都まるなか
社長の中西英章氏

創業100年、呉服専門店「京都まるなか」は、京都府南部の八幡市を中心に徹底した地元密着の商いで、知名度も高い。4代目の中西英章社長は継続したチラシ配布、きもの病院、着付、手入れの無料サービスなど、ユニークなアイデアを展開。また中学生への和装教育の働きかけ、男のきものパレードなど、きもの振興にも精力的な活動を続けている。石門心学の祖、石田梅岩の「三方良し」を経営理念とし「お客さまとお会いするのが商売の基本に置いている。顧客の声を聞くことがなによりも大切」と中西社長は語る。



困り事に応える「きもの病院」

八幡市は京都府の南部、大阪府と境を接し、石清水八幡宮の門前町として発展してきた。「京都まるなか」は明治43年（1910年）、この地で創業、平成22年100周年を迎えた老舗である。昭和62年8月「株

会社まるなか」を設立（平成6年「㈱京都まるなか」に社名変更）、平成5年12月、新本社ビル新築、19年2月、宇治城陽店をオープンするなど着実な発展とともに、京都府南部、隣接する大阪枚方市や奈良など広範な商圏を網羅する拠点の充実を図っている。

地元に着した商売を心がけ、お客さまとお会いするのを商いの基本に置いているという中西社長。そのために打ち出しているのが、きものを買ったお客さまには、着付やきもの手入れなどが何回でも無料で受けられるというサービス。そして、きもの困り事はすべて引き受けるという「きもの病院」はインパクトのある名称で地域に浸透している。

「着付や手入れの無料サービスは20数年前から続いています。最初は大変でしたが、このサービスが浸透し、お客さまとの出会いが増えていきます。お客さまはきものを1回着ると、だいたい手入れに出される。お客さまからきもの受取り、手入れが終わるとお届けすることで、お会いする機会が増え、その折にきものを着た喜びやうれしかったことか話をされる。お客さま

と話をし、喜びの声を聞くことで、社員も元気になります。また着付も無料でサービスしていますが、成人式の着付の時など、お母さんが赤飯を持って来られたりします。ご両親も娘さんも喜ばれ、皆さんの笑顔を見ることが私たちもうれしくなります。これが商いというものだなあと感じます。きもの困り事に応える『きもの病院』という名称は商標登録しています。病院は診断もすれば、手術もある。薬もあればリハビリもある。きものも人の身体同様、傷み具合を診察し、シミを落としたり、一から寸法を直したりする、はまさに病院と同じです。すべての相談に応じられるのは、若い時、京都の和装に携わる若い人たちが組織する染織青年団体協議会に4年出向し、そこで浸み抜きや紋入れ、湯のし、補整などの若い職人の方と知り合い、そうした人たちがブレンとなつて今も支えてくれているからです。きものメンテナンスで出来ないことはありません。そして、お客さまとの約束は必ず守る。そういったことが口コミで広がり、店の大きな信用になっています」と中西社長は話す。

株式会社 京都まるなか

本社 〒614-8081 京都府八幡市御馬所 11
Tel. 075・981・5298 Fax.075・983・0456
宇治店 宇治市大久保町上ノ山 32



きものを着て楽しむ「舞夢倶楽部」

そして、さまざまなアイデアを駆使して展開するイベントも好評である。「地元の人に知ってもらうために、毎月折込チラシを制作し、14万世帯に配布しています。チラシには商品の案内だけでなく、イベントなど「コト」の案内や自社の100年の歩みといったものを載せたりしています。延面積340坪の店舗は売り場スペースも広く、店内で販売催事やいろいろなイベント、食事会などもできます。大勢のお客さまが来ていただけるし、店がお客さまでいっぱいになりやかと、初めて来られた方も安心されます。きものを買っていただいた方を対象に、年に何回かきものを着て参加できるイベントを行なっています。今年1月には、94回目のきものを着て楽しむ会『舞夢倶楽部(MAIMU)』を開き、百人のきもの姿の方に参加して

いただきました。毎回、お客さまを招待し、芝居を見たり、京都の町家を訪れたり、物づくりの体験をしたりして、皆さんに喜んでいただいています」と、中西社長はいう。

「三方良し」の経営理念

お客さまとの触れ合いを大切にしている中西社長が拠り所とするのが江戸時代の経営哲学者で石門心学を説いた石田梅岩の「我良し、先よし、世間よし」の三方良しの教えである。「私は4代目ですが、家業を継承する時、ゼロからのスタート、初代という気持ちで取り組んできました。そして「地域に必要とされるきもの屋」を経営の目標としましたが、5年前にこれを変え、「三方良し」を経営理念としました。もちろん、『きもの』は重要なのですが、それ以上に、お客さま、間屋さん、そして社員その家族を根本に据え、経営していこうと考えたからです。お客さまも取引先も、世間もそうですが、私たちが幸福にならなければいけない。そう考えると経営が楽しくなりました。皆が喜ぶ商いを目指そうということになります。お店はお客さまのためにあり、お客さまがあつて、はじめて事業活動が成り立ちます。お客さまの支持なくして会社は存続しません。またお客さまの満足こそがお店を大きくさせてくれる唯一のもので、お客さまとともに栄えなければ商いをする意味がありません。同様に会社は社員のためにあり、全社員の夢と生きがいある人生をもとにも求め続けたいと考えています」と、熱く語る。

和装教育必修化に尽力

そして中西社長は和装振興にも力を入れている。その一つは中学生への和装教育必修化への働きかけである。NPO法人和装教育国民推進会議京都府支部事務局長



として、和服の役割の知識学習を実施、着装入門としてゆかたの着方や立ち居振る舞い体験を京都市教育委員会や教師、生徒からの依頼で実際に市内多くの中学校で、ゆかたの授業を行っている。こうした、きもの振興の地道な活動に取り組みむ時、決して「京都まるなか」の名前を出すことはない。「誰かがしなければいけないことです。これをしたから、会社の売り上げに結び付くわけではありません。しかし京都に生まれた子供たちが和装のことを何も知らずに社会人になるというのは残念です。中学校で550人の同時授業で生徒がゆかたを着ましたが、子供たちがはじめて自分でゆかたを着られた喜びは大変なものでした」という。さらに中西社長は男のきもの着装にも力を注いでいる。きものパレードを企画し130人を集めた。「きものイベントや遊びとかは楽しいですね」と顔をほころばす中西社長。常にきものへの熱い情熱とお客さまの喜びこそ生きがいという思いがあふれている。

産地や作り手の想いを伝え、お客さまに感動を

株式会社 エムラ 代表取締役社長 江村栄治氏



株式会社エムラ
社長の江村栄治氏

昭和10年、創業者、江村栄氏が15坪の店舗で始めた呉服店。これを栄氏の子息兄弟、孫の現社長と継承し事業を拡大、「地域の皆さまに必要なとされる企業」を代々の経営理念として受け継ぐ。山口県内に5店舗を有し、本店の「ロックシティー防府」は1200坪の売り場を有する大型総合衣料店として地元での知名度も高い。江村栄治社長は4代と若く、精力的に全国の和装産地、メーカー、問屋を回り、改めて日本の伝統である染織の文化を継承し、顧客に価値あるものの良さを伝えることの大切さを感じたという。

山口県内で5店舗を展開

昭和10年9月、現社長の祖父、江村栄氏が防府天満宮近くの三軒長屋の二郭で間口3間、奥行5間、「江村呉服店」を創業。その後、同26年6月に会社設立、同40年防府市栄町に本店移転と、江村察夫氏、江村育巳氏の兄弟が中心となって事業を拡大。平成17年栄治氏が社長に就任、同20年3月ロックシティー防府内に本店を移転、山口県内の防府、山口、岩国、周南、宇部の5都市に店舗を持つ。特に本店は1200坪の売り場面積で、呉服を中心にヤングからミセスのファッション衣料、宝飾、バッグ、寝具、健康関連商品など幅広く扱う大型総合衣料店として展開している。

「祖父の口癖だった、山口を離れず、地元のお客さまを大切にという言葉に胸に刻み、2代目の父、3代目の叔父の跡を継ぎ、今年で6年目になります。主力商品で売り上げの20〜25%を占める呉服の経営方針に『お客さまにきものを着る機会を提案する』、『きもののメンテナンス



の充実を図る』、『着付教室の実施』を掲げています。これらは今までやっていなかったわけではありませんが、ともすると、きものを販売することが中心になっていて、こうした面がおろそかになっていたのではないかと考えから、改めて経営方針に掲げ取り組みを強化しました。具体的には春の花見から始まり、夏のゆかた、秋のパーティー、冬のクリスマスなど年4〜5回、季節ごとにきものを着る機会を設け、楽しんでいただいています」と江村社長は語る。

大島紬にこだわり、初の展示会

江村社長は社長就任以前はアパレルを主に担当、総合衣料店としての拡張に力を注いできた。そこで社長就任後は呉服メーカー、問屋など取引先を精力的に回り、その中で「きものを通して日本の文化を継承することの重要性を感じた」と話す。

「日本には数多くの素晴らしい染織の伝統、文化があります。そうした染織の文化を持つ和装産地を回る中で、物づくりをしている方々の大変さを知りました。そして

株式会社 エムラ

〒747-0035 山口県防府市栄町1丁目6番31号
営業本部 Tel. 0835-22-0005 (代表) Fax.0835-22-3420



小売店だけが儲かつてはいけない。産地救済というものがましいですが、産地も共に良くなるべきだと思いました。織の職人の方の人間が非常にかかっているのに販売の価格が安いものもあります。お客さまに本当の価値を分かっていたらいいと思います。産地や作り手の想いを価値にふさわしい価格で提供することが大事だと感じました」という江村社長。織物の中でもこだわったのが「紬」。さらに紬の中でも特に「大島紬」にこだわりを持ち、22年4月に第1回企画のテーマとして取り組んだ。「お客さまに感動していただく演出をして、いっしょに学んでもらえる展示会を開きました。社員も産地に行つて研修を受け、現状を率直にお客さまに伝え、おかげさまで二つの商品としては過去最高の成果を上げることが出来ました。大島紬の産地である奄美大島は昨年9月、集中豪雨で壊滅的な被害を受けました。昨年10月に行つた時はかなり回復したようでしたが、災害のツメ跡は至るところに残つていま

した。私たち防府市も「昨年、大きな水害、土石流に見舞われる」という体験をしました。多少なりとも水害の恐ろしさ、被害の深刻さは分かつていましたので、社員が率先して大島産地への義援金を集めてくれました。私としては非常にうれしく思いました。

大島紬の次には「結城紬」「首里花織」など、有名な紬やマイナーな紬なども取り入れ、日本の伝統を伝えていきたいと思つています。良いもの、価値あるものを提案することでお客さまに喜んでもらえる。それを私たちの仕事として取り組んで行こうと思つています。よりこだわりを持ったものを適正な価格で提供しないと生き残れないし、産地もだめになると思つています」と、江村社長は伝統を継承することへの熱い想いを語る。

顧客はかけがえない財産

本店は4年前に市内中心部の商店街から郊外のイオン系のショッピングセンター「ロックシティー」に移転した。周南店と宇部店は呉服の専門店、山口と岩国の2店はミニ百貨店といった形態の総合衣料店となつている。全社の店外催事の総合展として「年輪祭」を開催している。社内機構は呉服部、アパレル部など事業部制を取つているが、それぞれが連携し地域の中で役割に立つ企業になるという思いに変わりはないという。そして江村社長が提唱する経営理念の4つの精神は「お客さまに感動を与えよう」の奉仕の精神、「取組先を大切にしよう」という感謝の精神、「たくましい創造力を発揮しよう」の自立の精神、そして「みんなで幸福を築こう」という思いやりの精神である。「本店は郊外店ですが、土地柄、フリーのお客さまが大勢来るという地域ではありません。2代、3代と続いている馴染みのお客さまも多いです。お客さまの顔と名前が分

かり、家族も分かる。そうしたお付き合いが私どものかけがえない財産であり、商売の強みでもあります。また呉服販売は父、叔父の代から、どうすればいいかを考え続けており、常に業界とお互いに手を取り合つていかなければならないと教えられてきました。その場合、取引先に対しては双方がうまくいく、ウィンウィンの関係でなければなりません。取引きをしてよかつたと思つてももらえるような取り組みを今後もしていきたいと考えています。

呉服の販売はこれまでにいろいろやり尽くしているように思っています。社員には目新しいことを追い求めるのではなく、原点に返つてやってみようと言つています。幅広い商品を扱うとともに、もつと良いもの、一流の心のこもつた商品を中心に、きもの愛好家のお客さま、初めてきものを着るお客さま、それぞれにふさわしいきめ細かな対応を心がけています。より良いもの、価値あるものを提案すれば、必ずお客さまには喜んでもらえます。お客さまに感動を与え、喜んでもらえる商売、それが私どもの使命だと信じて取り組んでいます」と江村社長は話している。



全国をネットワークするきもの専門店グループ

日本きものおしゃれチェーン協同組合 理事長 石毛和男氏

株式会社 石毛呉服店社長



日本きものおしゃれチェーン協同組合
理事長の石毛和男氏

日本きものおしゃれチェーン協同組合は昭和49年に発足以来、振袖の共同仕入れ、セット販売の草分けとして「花のれん」の愛称で親しまれ、着実に伸展、全国に会員を広げている。平成21年、事務所を京都に移し、産地メーカーとの連携をさらに強め、扱い商品の拡大、顧客へのキメ細かなサービスの充実などに取り組んでいる。22年7月、新理事長に就任した石毛和男氏（株）石毛呉服店社長・千葉県銚子市）に、専門店グループの運営展開とそのメリットや強み、また創業130年の老舗呉服店の経営者として、これからの呉服小売店のあり方などについて話を聞いた。

京都へ拠点を移し成果を上げる

日本きものおしゃれチェーン協同組合は、昭和49年、問屋主導ではなく呉服専門店独自の流通販売研究会として発足。産地直仕入れによる、流通の合理化、顧客のサービス体制の確立など呉服消費者のニーズに沿った新しい販売活性化に取り組んできた。同51年、その機能を最大限、有効に活用できる組織として協同組合を設立。以来36年、年々厳しさが増す和装小売業界にあつて、「花のれん」の愛称で親しまれ、顧客との絆を強めるとともに会員相互の連携を深め、着実に伸展を続けている。

平成22年7月に新理事長に就任した石毛和男氏は「昭和49年に問屋を通さず産地から直接安く仕入れることができれば……という思いから、皆が集まって発足したと聞いています。それから30数年間、東京の集散地である堀留の近くにといつことで日本橋人形町に事務所を置いていましたが、1年ほど前に京都に移しました。やはり京都が呉服の生産地ということで、情報が入りやすいですし、メーカーとの連携も図れるということで移転しました。その

はな 咲く はたち
花のれん

おしゃれでかわいい最新生地、聖飾りで最高の成人式を。
花のれんグループが貴方の振袖記念日をサポートします。

News 花のれん案内 加盟店紹介 お問い合わせ

お友達紹介キャンペーン
紹介した友達がいれば必ず
お祝い金プレゼントが貰えます

Happy happy 金婚プレゼント
お祝いでご利用するお祝い金
お祝い金もプレゼントが貰えます

130th Anniversary
花のれん30周年記念キャンペーン

2010 新作振袖コレクション

2010 振袖小物・アクセサリー

花のれんとは？
振袖読本
カタログ請求
お問い合わせ

振袖Flash up!
花のれんがオススメする最新生地から5PICK UP!
→オススメ最新生地を見る

加盟店紹介
全国の花のれんグループを紹介
します。お近くのショップに
ぜひ来店ください。
・花のれんグループ 加盟店紹介

2010 新作振袖
コレクション

2010 振袖小物
アクセサリー

花のれんNews
2010/01/01 新年明けましておめでとうございます。
2009/12/28 ホームページリニューアルオープン！

このホームページは全国中小企業団体中央会が実施している「総合Web構築等支援事業」の助成を受けて作成されました。

Copyright©2009 JACC All Rights Reserved

日本きものおしゃれチェーン (協)

〒600-8494 (京都事務所) 京都市下京区四条通西洞院西入
傘鉾町54 (光月堂ビル703号)
Tel. 075・256・8421 Fax. 075・256・8423
E-mail. ochonbu@key.ocn.ne.jp



成果は期待通り上がっています。従来は会員も関東方面や東北、北陸などの店が多かったのですが、今では全国に広がり、京都を拠点とした活動も軌道に乗ってきました。現在、会員数は28社となっています。

昨年7月、理事長に就任しましたが、運営方針として、若い人たちへのシフトを図っています。すでにグループとしてのシステムは出来上がっており、これからは若い人たちがさらに力を発揮し、羽ばたいていけるような組織にしたいと考えています。お客さまを大切にしているつもりでも、昔のように売っていた時代と、今とではレベルが違います。ですから今の若い人の方がお客さまを大切にしているように感じますし、そういう意味からも若い人たちの力を信じていたいと思います。

毎月1回、理事会と定例会を開いています。そこでは今までどうだったかといった前例に固執せず、良いことはどんどんやってみようという旨に言っています。講師を招いて研修も行なっているのですが、『きもの』という枠にとらわれず、人とのコミュニケーションの取り方とか人間形成に役立つような研修、社員育成プログラムなども取り入れていきます」と話す。

会員の共同保証が大きな武器

そして石毛理事長は組合組織としての強みについて次のように語っている。「組合が産地メーカーから仕入れ、代金は組合本部で一括して支払う共同保証というシステムが産地に対しての大きな武器になっているように思います。仕入れた商品の代金は小売店が組合に支払い、それをまとめ、規約で決められたサイトで組合が問屋に支払うので、問屋はそれぞれの小売店に対して集金の手間もかからず、安心して取り引きしていただいています。30数年前発足した当時は皆で助け合っていたというのが普通の

考えでした。その精神を今でも引き継いでいるわけです。今の時代、お互いに安心して取り引きが出来るということが最大のメリットだと思います。

もともと振袖を主体としてスタートし、振袖のセット販売の草分けでもあります。綿密な企画を立て、産地メーカーからの直仕入れで価格も安くすることが出来、いろいろな形で消費者に利益を還元する形を取っています。加盟各店からの情報やそれぞれの要望も取り入れ、パンフレットを作っています。通常、夏と秋の年2回ですが、最近はいずれも早まっているようです。また振袖だけでなく、総合和装のパンフレットも作り、展開しています。われわれは小規模店舗の集まりですが、皆、謙虚に一所懸命取り組み、大手に負けないものを作っています。もちろんパンフレットが安く出来るから加入しているという店はなく、お互いに協力し合って頑張っているという気持ちを皆が持っています。それがおしゃれチェーンの伝統的な風土であり、強みでもあります。低コストで運営できる組織を作り、会員の協力を強め、長続きする組織とすることが大切です。以前は組織的な規模を拡大し会員を増やして行くことを考えていましたが、今はぜひ入りたいという人だけに入ってもらいたいと思っています。大きく伸ばせる時代



ではないので、組織の質を高めていくことが大事です。皆と苦楽を共にしようという精神が大切です。自分のプラスのことだけを求めている人ではだめです」と、石毛理事長は長年にわたって培われてきた会員の結束力を熱く語る。

従業員の仕事の幸せを追求

石毛理事長は明治16年(1883年)創業、130年の業歴を有する千葉県銚子市の老舗、(株)石毛呉服店の4代目経営者。経営理念として「全従業員の物心両面の幸せの追求」を掲げる。「社員が安心して働き、働いて良かったと思える職場づくりが経営者の使命だと思っています。人間の能力はそう変わらない。真面目に取り組む姿勢が大切です。社員を採用する際は人間性を重視しています。そして社員には常に自主性を重んじて、自分で考えさせるようにしています。企業としての方向性は24金ではなく、純金の代名詞でもある999・9・9、フォーナイン、いわば本物を目指したいと考えています。経営理念に掲げていますように、物心両面の幸せということが大事です。お客さまを満足させるためにだけ販売をしているわけではないと思います。われわれも幸せになるためにやっている。お客さまを満足させることによって、それで幸せが戻ってくる。心をポロポロにしながら稼ぐというのはだめです。それにわれわれの店は地方にあります。地方の店が認められるような経営をしなくてはだめです。地方の人たちが地元で働きたいと思うような、安心して働ける会社にはないといけない。社員を大切にしながら目には一所懸命やれば、道を間違えることはない、事あるごとに5代目となる息子には伝えていきたいと思っています」と話す石毛理事長の言葉には若い後継者に将来を託す思いが強く込められている。