

Next Stage

「お客さま満足度」の向上を追求

キデイランド 荘司 征男社長

玩具やキャラクターグッズなどを販売するキデイランドは、1950年に営業を始めた旗艦店の原宿店を建て替え、来年6月にリニューアルオープンする。66年完成の前店舗は既に解体され、新築工事が着々と進む。新店舗のフロア構成は地上4階、地下1階となる予定だ。新生・原宿店の展開など今後の経営戦略を荘司征男社長に聞いた。

——新店舗のコンセプトは
「原宿の街並みにマッチした商業ビルになり、店舗も従来とは違うものを考えている。これまで以上に感動があり、楽しく、癒やされ『さすがキデイだね』と感じていただけるお店にしたい。バリアフリー化を図り、ゆったり感を出す」

——外国人の需要の取り込みも新店舗の課題になる

「ここ数年、売上高に占める外国人観光客の比率は33～35%程度で、経営的にはバランスが



いい。いつ何が起きるかわからないので、外国人に依存しすぎず、この構成比を維持することを意識した店作りにする」

——新店舗の売り上げ目標は
「改装後の既存店は通常は約15%増の計画でスタートするが、原宿店は初めての大きな改装なので、売り場面積当たり約20%増を目指したい」

——東日本大震災の影響は
「一部では残っているが、4

しょうじ・ゆきお 愛知工業大卒、1971年タカラ（現タカラトミー）入社。99年タカラミュージアム社長、2004年服部玩具顧問、05年トイズユニオン社長を経て、07年5月から現職。66歳。神奈川県出身。

月以降に全体では震災前に戻り、前年実績をクリアしている。仙台店は逆に売り上げが平均で4割アップした。早めに営業を再開し、癒やしのための需要が集中したためだろう」

——業績アップの秘訣は
「社員教育に力を入れ、魅力ある店作りに取り組み、お客さま満足度を高めてきた成果だが、まだ不十分。例えば『笑顔であいさつを』と指導しても徹

底していない。定価販売のビジネスなので接客はもちろん、店作り、品ぞろえ、陳列などの運営力のレベルをさらに上げた」

——新規事業や海外戦略は
「ここ5年はタネをまき、いろいろな実験をして足がかりを築きたい。現ビジネスの周辺事業を立ち上げたり、海外も視野に入れないといけない。ただ、海外では人気キャラクターのライセンスが既に他社に許諾済み

で、商品を調達できない事態もある。どうすれば進出できるのか、構想を練っている段階だ」

——経営の数値目標は
「3年後に、今は1.5%程度の売上高営業利益率を3～4%に引き上げ、現在は120億円程度の売上高を150億円にしたい。お客さま目線で取り組むとともに、当面の柱に位置づけるキャラクターの専門店化が成功のキーワードになる」

（村山雅弥）

■会社概要

- ▷所在地—東京都台東区鳥越1-8-2（☎03・5822・3520）
- ▷創業—1946年7月、埼玉・秩父で書店としてスタート
- ▷資本金—1億円
- ▷従業員数—590人
- ▷事業内容—玩具、キャラクターグッズ、書籍の販売。78店（直営50店）の「キデイランド」をはじめ「スヌーピータウンショップ」や「リラックマストア」「キャラパーク」などを展開