水回りリフォーム設備は40台超

何でもそろう210坪の巨大店舗

リフォームで12億8000万円を売り上げるオーヤシマ（和歌山県岩出市）の強みは、その圧倒的な規模のショールームにある。岩出市にある本店と大阪府泉佐野市のりんくう店の2店舗を展開するが、とくにスケールが大きいのは、本店だ。210坪に及ぶショールームにはあらゆる住設や建材がそろう。巨大店舗を構えるメリットとは。【リポート／編集部　芦原拓】

地域ナンバーワン店舗

オーヤシマ
（和歌山県岩出市）

毎週40組が来店

キッチン10台、バス11台を展示するリフォーム店が全国にどれだけあるだろうか。本店ショールーム「陶彩館」に行けば、あらゆるリフォームを依頼することが可能だ。水回り機器は前述のキッチンとバスに加え、トイレは13台、洗面化粧台は10台をそろえる。加えて、外壁やスレート屋根や軽量瓦、サイディングの見本も展示。さらには玄関ドアや室内ドア、床材、クロス・タイルサンプルまでも置かれている。

オーヤシマの本店が開設されたのは1998年。「当時、まったく周囲にリフォーム店はありませんでした」と、リフォームアドバイザーの上野操部長は振り返る。現在は家電量販店やホームセンターの進出もあり競争が激化しているが、それでも毎週、平均40組が来店するなど、陶彩館の存在感は地域のなかで際立っている。

▲「陶彩館」本店の外観。主要メーカーをまとめて一度に比較検討することが可能だ

▲実際に浴槽に入って試すことが可能

▲引き戸、連動ドアなど豊富に展示

▲専任のアドバイザーが相談に応じる

▲低～高価格帯まで最新機種を用意

▲実際に料理を体験できるキッチンも

上野操営業部長

20万世帯が対象

これだけの規模のショールームを構えるのには、理由がある。ひとつは、幅広い商圏範囲で顧客を呼び込むためだ。同社の商圏は車で2時間に及ぶ。大阪の南側の貝塚市から南は和歌山の白浜町まで、直線距離にして100キロ近くに及ぶ沿岸地帯をカバー。その間には、15万世帯36万人が暮らす和歌山市がある。チラシも月に1度、10万～20万枚を折り込む。

和歌山市までは車で30分ほどの距離。同市内にメーカーショールームこそ点在するが、陶彩館ほどの規模のリフォーム店はない。複数のメーカーを回るよりも、商品の比較から相談までできる同社に足を延ばす方が、消費者にとって利便性は高い。

「営業効率を考えて商圏を狭める一般的なリフォーム会社の戦略とは異るかもしれません。ですが、何万人というマーケットを、みすみす逃して良いのか、という視点に立てば、これだけの商圏をもっていることは我々の強みでもあります。店舗の規模が大きいからこそ、あちこち行く必要がなく、弊社を訪れるだけで完結できる、とお客様にご認識いただいています」と、上野部長は分析する。

複数のメーカーを置くメリットは顧客に対してだけではない。メーカーや卸問屋も同社を見学に訪れ自社製品と他社製品を比較する。その結果、仕入れ値がより安くなるなど、相乗効果が見込める。

単価2000万円超えも

もうひとつの狙いは、顧客に何度も足を運んでもらうことで、より高単価な受注につなげることにある。例えば、最初はトイレのみの依頼をしに来た顧客が、次はキッチン、次が外壁塗装といった具合に、店舗を訪れる。十年以上前に小工事を依頼した80代の顧客が、「孫ができたので思い切ってリフォームしたい」と、トータル1000万円以上の全面改装を注文したことも。あらゆる設備を展示しているからこそ、これが可能になる。

問い合わせから受注に至る顧客の6割が来店客だ。店舗には専用の「ショールームアドバイザー」が2人以上は常駐し、週末は5人体制で接客する。店舗でのヒアリングを終えた後は、14人の営業マンにつなぐ。水回りから外装、全面改装まであらゆる知識を携える営業マンだけに、さまざまな提案を行うことができる。施工管理者は別にいるため、営業業務のみに集中できる。電話のみの依頼に対して、店舗に足を運んだ顧客の平均単価は倍以上の128万円。最大で2500万円の受注につながったこともある。

「和歌山から家族ぐるみでお越しいただくケースが増えたので、キッズスペースを設けました。県民性かもしれませんが、和歌山は貯蓄率が高くて、1000万円をキャッシュで支払われる方もいる。ここ一番で贅沢なものを買いたいというお客様が多い印象です。大きな店舗が、そうしたお客様の受け皿になっています」（上野部長）

和歌山トップ※の20万商圏囲い込み戦略

※住宅リフォーム市場データブック2021（リフォーム産業新聞社）より

▲住設のみだけでなくモデルルームも展示