

お客さまに高い付加価値を提供し 地域に愛される専門店を確立

(株) アイアンドアイ

代表取締役 松井 敏之 氏

聞き手=西村道子(本誌発行人)

東京・江戸川区を中心に、眼鏡の専門店5店舗を展開している(株)アイアンドアイ。同社は画一的ではない、高付加価値な商品・サービスの提供や、地元に着目したコミュニケーションを通して地域経済の活性化にも一役買っている。今回は、同社代表取締役の松井敏之氏に、その経営哲学を伺った。

東京・江戸川区に35歳で 眼鏡専門店を開店

——御社の概要と起業の経緯をお教えてください。

松井：創業が1986年、法人化したのが1989年のことで、現在、東京・江戸川区を中心に直営5店舗の眼鏡販売店を展開しています。

起業前は(株)セイコーレンズセンターで、眼鏡レンズを作る工場にいました。10年間ずっと機械と向き合いながら、40歳や50歳といった大先輩の人たちに混じって仕事をしていました。しかし、これから結婚して子どもが生まれたときに、この仕事を胸を張って見せられるかなと思ったら、その仕事が嫌になってしまったのです。

ただ、10年やってきた光学的な知識を捨てて、イチから別のことに挑戦するのは容易ではありません。また、機械と向き合うよりは人と話す方が好きだったので、眼鏡の小売業に行こうと決めたのです。当時は30歳でしたが、千葉・船橋市の眼鏡屋さんにお世話になって、そこで5年

間ほど勤めました。

——なるほど、それから独立なさったのですね。

松井：独立を意識していたわけではなかったのですが、転職して4年半ほどが過ぎたところでつい図に乗って、「社長、もう大丈夫です。全部私がやりますから」と言っちゃったんですね。すると社長は「松井、ここは私の会社だぞ。君は私の指示に従うのか、それとも自分の思いでやるのか」と一言。

3~4カ月間、勝手に休みなしで働いていた私は、「自分の思いでやらなかったらできません」と答えてしまったのですが、この結果、本部から外されて一番売れない店に飛ばされました。

その時に辞めようかとも思ったのですが、この売れない店を、もし売れる店にすることができたら、独立してもやっていけるかもしれないと考え、それからの半年ぐらいは一生懸命頑張りました。そのとき手応えを感じる事ができたので、これだったら自分でやっても良い店を作れるかなと思い、独立を決心したのです。

チェーン店化の 間違いに気付き 方向を転換する

——設立されてから今日に至るまでの中で、特に転機となったようなことがあればご紹介いただけますか。

松井：一人前の眼鏡屋のあかしとは何だろうと考えたときに、小売業のトップであるイトーヨーカドーのテナントとして入れることかなと思っていました。

そこに江戸川区内の葛西にイトーヨーカドーが新規出店するという話を聞きまして、地元だということを感じて、切りに出店交渉を開始しました。江戸川区の商店連合会の会長さんほか多くの方に協力していただいたおかげで、かなりの好感度が得られたことから、人もお金も用意してOKの返事を今か今かと待っていました。しかし結局、大手の販売店に決まってしまったのです。

ショックでしたし、悔しくてねえ。会長さんも顔をつぶされたら怒っている。それでは、ということで一緒にイトーヨーカドーの本社に「何で

ダメなんですか」と聞きに行ったんですね。さすがに相手は大人です。葛西はダメでも、武蔵境であれば出店を受け入れてくれるということになりました。

そうして念願のイトーヨーカドーに入れたのですが、そのころから、店舗数を増やしたいとか、売り上げを大きくしたいとか、欲や見栄などに突き動かされているのを感じました。本来自分がやりたかったのは、単店としての“日本一で明るく親切的な眼鏡屋”だったはずなのに、いつしかチェーン店の真似ごとを始めてしまっていたのです。

——好機だと思ったものがそうではなかった？

松井：世界同時不況に陥った2年半ぐらい前から、眼鏡業界も厳しさを増し、自分は間違っていたのかもしれないと思うようになりました。そして今年4月の経営計画発表会の時に、私の方針が間違っていたと皆に謝ったのです。

この地域は少し前まで“陸の孤島”と呼ばれるほど、交通の不便なところだったので、商業の発達が遅れ、強い眼鏡屋もありませんでした。最近でこそ、この近くにも安い眼鏡屋ができてきましたが、それまでは、私どもが地域のプライスリーダー的な存在でした。ですから、まさにチェーン店のようにチラシを打ち、ウチが一番安いよということで集客をして、売り上げを伸ばしていたのです。

実際は価格で集客をしていたのに、ウチは接客が良いから、元気にやっているから売れていると思ってしまった。実際、月に一度は社員を集めて、朝から晩まで接客のロールプレイングを行うなど、おもてなしについては力を入れていましたか

ら。ちなみにロールプレイングは現在も継続しています。

でも、サービスというのは際限のないものですね。それを、ある一定のところでやめてしまっていたということに気がきました。

今はもう一度原点に戻って、日本一で明るく親切的な眼鏡屋を目指そうと思っています。つまり、今まで以上に「眼鏡の専門店」「地元密着の眼鏡屋」「ファンづくり」の3点に邁進しようと思っているのです。

ワンランク上の提案で 本物の眼鏡専門店を目指す

——具体的には、どのような取り組みをされていらっしゃるのでしょうか。

松井：私どもは量販の眼鏡屋ではありませんし、ましてや雑貨を扱っているわけではありません。本物の眼鏡専門店であるということを明確に打ち出しています。

では、本物の眼鏡専門店って何だろうという、私はお客さまの現在の生活よりも、もっと快適な生活を提案・



Toshiyuki Matsui

1951年、東京・江戸川区生まれ。大手眼鏡メーカーにおいて、レンズ加工等に従事。1981年、眼鏡販売店勤務を経て、1986年独立、第1号店をオープン。1989年、(株)アイアンドアイ設立と同時に代表取締役に就任、現在に至る。地域に愛される店舗運営を続ける傍ら、ボランティア活動にも注力。2002年以降、日本で不要となった眼鏡に再生加工を施した後、スリランカに送る活動を継続中。