



飼い主にとってペットは飼ってから初めて生活がスタートするが、ペットショップにとって生体を販売することは、お客と動物のつながりを作り出すことではないだろうか。そのつながりを大切にし、「ペットと人の幸せな生活をより長く提供したい」という思いのもと、ペットオーナーの様々な相談にのり深い関係を築いていく“犬ごころ”。同店の子犬を管理する際にも細心の注意を払い子犬の社会適応能力の向上を視野に入れた生体管理を行なう。犬とペットオーナーのことを考えて生体の管理から接客を行う同店の姿勢は、景気後退により消費者の消費縮小が始まるなか、ペットショップが生き残るための一つの指針となるのではないだろうか。

“犬”と“人”が長く幸せに暮らすための手伝いを “顧客”とともに歩む犬の専門店

犬ごころ (工藤裕幸社長、千葉県船橋市)

若い女性に支持される犬ごころ

TOKYO BAYららばーとは、JR京葉線南船橋駅から徒歩10分の場所にある大型ショッピングセンター (SC) だ。SC内にはコムサイズムやナノユニバースなど若者に人気のあるブランドをはじめ、幅広い年代に支持されている無印良品など様々なテナントが入っている。さらにドッグランや映画館もあり来場者は1日中楽しめるように設計されている。

㈱エヌ・シーが運営する犬ごころは、同SCの西館5Fに犬の専門店として2002年8月にオープン。生体、用品の販売とトリミングを行なっている。売上は生体と用品が3割でトリミングが4割だ。立地条件から客層は若い女性が多く、犬服が用品売上の大きなシェアを占めている。アパレル用品の品揃えはi-DogやD・O・Gなど価格ではなく“デザイン”や“機能性”を重要視して

いる。お客のなかには雑誌や同店のHPで新商品の情報を得て、商品が売場に並ぶ前に予約をする人もいるほどだ。

子犬にとって犬ごころは 社会性を学ぶ保育園

社会性が欠如している犬は「噛みつき」や「無駄吠え」、また他の犬と仲良く出来ないなど問題行動が多くペットオーナーを悩ませる。犬ごころではチワワやミニチュアダックスフンドなど小型犬を中心に常時20匹ほど扱っているが、生体を管理する際には他の子犬や人間とコミュニケーションを毎日取らせるようにしている。むろん子犬の健康状態を見ながらだが、子犬同士で自由に遊ばせる時間を増やし社会性を身に付けさせているのだ。この取り組みについて工藤社長は「犬は本来犬同士のコミュニケーションから社会適応能力を身に付けていく。犬のためになるべく人や犬と接する時



賑やかな売場はお客の購買意欲を刺激する

間を多くし、社会性を身につけさせてあげたい。また時期を見て散歩の際にペットオーナーが困らないようにリードや音にも慣れさせるようにしている」と語る。このような管理方法は社会性が向上するだけでなく、集客力の向上にも役立っている。子犬同士がじゃれあう姿はとても可愛らしく魅力的で、見た者はついお店に足を運んでしまうからだ。(小畑)

■ インタビュー

ペットショップの役割
それは「人とペットが
上手に共生できるように
していくこと」



工藤 英二
工藤白社社長

犬ごころやフェレットワールドなどの専門店の運営をはじめ、輸入卸販売も手がけている工藤・シー。ペットオーナーの視点に立った接客は顧客から高い支持をうけ着実に業績を伸ばしている。同社の工藤裕幸代表取締役社長に経営するうえでの心構えやペットショップの役割について伺った。

— ペットショップを始めた経緯を教えてください

工藤氏：以前は、IT関連の企業に務めていました。しかし仕事が忙しくお客に対してアフターケアがしっかりと出来ない状態でした。「何か人を喜ばせる仕事がしたい」との思いと子供の頃から動物が好きだったことからペットショップを始めたのがきっかけです。現在では、エキゾチックアニマル専門店の「熱帯倶楽部」、フェレット専門の「フェレットワールド」そして犬専門の「犬ごころ」を各2店、合計6店舗運営しています。また輸入卸販売も手がけています。

— 工藤社長が目指す店舗とはどのようなペットショップですか

工藤氏：顧客と従業員が共に学び笑う店舗が理想です。ペットも人間と同じように個々に性格があり命あるものです。生き物を扱う仕事をしている以上、ペットオーナーにペットに関する正しい知識を啓発していくことを常に心がけています。そのためには生体販売のみならず用品を販売する際にも、ペットオー

ナーに丁寧にアドバイスできるような接客が必要ではないでしょうか。これを実現するためには従業員が楽しく仕事ができる環境を作らなければなりません。なぜなら従業員が満足して働ける環境でなければお客様に対しても丁寧な接客は出来ないと考えているからです。接客からペットオーナーの考え方や悩みなどを学びともに解決していく。互いに楽しく成長していければ理想的な関係といえるでしょう。

— 今後、ペットショップに求められる役割とは

工藤氏：「人とペットが上手に共生できるようにしていくこと」がペットショップとしての役割ではないでしょうか。仕事を終えて部屋に戻ったときにペットは飼い主の心を癒してくれます。また、少子化が進み子供が減少しているなか、もはやペットは「自分より弱い者に対してどのように接すればいいか」や「他者をいたわること」などを教えてくれる存在となっています。現在では情操教育やアニマルセラピーなど人間社会のなかで様々な活躍をしています。人間社会に貢献しているペットを守るためにも、ペットショップがペットオーナーやこれからペットを飼う人に対して、正しい知識を伝えていかなければならないと思います。また、ペットの知識を伝えていける人材を育成するのも、ペットショップを経営している者の責任ではないでしょうか。



フェレットやエキゾチックアニマルを扱う「エキゾチックワールド」

Pick up 1

泥パックで身も心もリフレッシュ

3ヶ月先の予約まで入れるお客がいるほど人気のトリミング。トリマーが生体を触れた際に感じた毛並みや生体の状態、体重などを基に的確なアドバイスをペットオーナーに伝えること。そして難問にも紹介されるほどの高い技術が人気の秘密だ。このほか、ミネラルを豊富に含有した天然の粘土を使用して行う「クレイパック」や「マイクロバブルバス」をオプションで付けられることもペットオーナーにとって魅力的だ。なかでも「クレイパック」は犬にとっても気持ちがいいようで、パックをしている最中にリラックスして寝てしまう生体が多いという。まさに心身ともにリフレッシュできるサービスだ。立地条件もありペットをトリミングしている間に買い物を楽しむ顧客も多いと言う。これは同店に対してペットオーナーが信頼を寄せている証ではないだろうか。



マイクロバブルバスやクレイパックも人気のトリミングルーム

Pick up 2

健康は食から

医食同源と言う考え方は人間のみならず動物全てに共通していることではないだろうか。「健康と長生き」をテーマに「食」に関して様々なアドバイスを行っている同店では、手作りご飯の発売や無添加国産トリップなどを販売している。なかでも「ケナインヘルス」は混ぜるだけで新鮮な食事をペットに与えることができる手作りご飯セットだ。手作りフードを作りたくても忙しくてなかなか作れないペットオーナーには強い味方だ。



Pick up 3

犬を飼うことをリアルに体験

犬にも人間と同様に個々に性格がある。初めて犬を飼う人にもしっかりと子犬の性格が分かるように一緒に遊べる「リアルボックス」を設けている。自宅を思わせるような場所でコミュニケーションを取ることで「犬との今後の生活」を体験することができる。リアルボックスについて工藤社長は「抱くだけではなく子犬の性格まで理解することは難しい。限られた時間とスペースだが一緒に遊ぶことで少しでも子犬の性格を把握してもらえたらうれしい。また、ペットを飼うことは高いことばかりではない。犬を飼う楽しさや苦労の両方を体験してもらいたい」と語る。なお、リアルボックスで触れ合える生体はワクチンを2回以上接種した子犬のみとなっている。



「リアルボックス」で犬と触れ合う体験ができる



「リード」や「首輪」も、バリエーション豊富

■ インタビュー

ペットショップの役割 それは“人とペットが 上手に共生できるよう にしていくこと”



衛エヌ・シー
工藤裕幸社長

犬ごころやフェレットワールドなどの専門店の運営をはじめ、輸入卸販売も手がけているエヌ・シー。ペットオーナーの視点に立った接客は顧客から高い支持をうけ着実に業績を伸ばしている。同社の工藤裕幸代表取締役社長に経営するうえでの心構えやペットショップの役割について伺った。

— ペットショップを始めた経緯を教えてください

工藤氏：以前は、IT関連の企業に務めていました。しかし仕事が忙しくお客に対してアフターケアがしっかりと出来ない状態でした。「何か人を喜ばせる仕事がしたい」との思いと子供の頃から動物が好きだったことからペットショップを始めたのがきっかけです。現在では、エキゾチックアニマル専門店の「熱帯倶楽部」、フェレット専門の「フェレットワールド」そして犬専門の「犬ごころ」を各2店、合計6店舗運営しています。また輸入卸販売も手がけています。

— 工藤社長が目指す店舗とはどのようなペットショップですか

工藤氏：顧客と従業員が共に学び笑う店舗が理想です。ペットも人間と同じように個々に性格があり命あるものです。生き物を扱う仕事をしている以上、ペットオーナーにペットに関する正しい知識を啓発していくことを常に心がけています。そのためには生体販売のみならず用品を販売する際にも、ペットオー

ナーに丁寧にアドバイスできるような接客が必要ではないでしょうか。これを実現するためには従業員が楽しく仕事ができる環境を作らなければなりません。なぜなら従業員が満足して働ける環境でなければお客様に対しても丁寧な接客は出来ないと考えているからです。接客からペットオーナーの考え方や悩みなどを学びともに解決していく。互いに楽しく成長していければ理想的な関係といえるでしょう。

— 今後、ペットショップに求められる役割とは

工藤氏：「人とペットが上手に共生できるようにしていくこと」がペットショップとしての役割ではないでしょうか。仕事を終えて部屋に戻ったときにペットは飼い主の心を癒してくれます。また、少子化が進み子供が減少しているなか、もはやペットは“自分より弱い者に対してどのように接すればいいか”や“他者をいたわること”などを教えてくれる存在となっています。現在では情操教育やアニマルセラピーなど人間社会のなかで様々な活躍をしています。人間社会に貢献しているペットを守るためにも、ペットショップがペットオーナーやこれからペットを飼う人に対して、正しい知識を伝えていかなければならないと思います。また、ペットの知識を伝えていける人材を育成するのも、ペットショップを経営している者の責任ではないでしょうか。



エヌ・シーが運営するフェレット専門店