

## クローズアップインタビュー



株式会社カーリーナ  
フルール エルベ フラワープロデューサー  
やまぐち まさや  
**山口 昌哉氏**

## プロフィール

昭和42年5月27日 神奈川県生まれ。血液型O型。  
神奈川県立農業大学校で生産を学び、プランタン銀座  
のフラワーショップに就職。その後、独立開業を経て、平  
成18年「駅で花屋をやってみよう」という思いが、㈱カ  
リーナの赤塚和子社長との出会いによって実を結んだ。  
「仙台駅に開店する花屋の責任者になると決まったとき  
は、夢がかなってうれしかったですね。でもここからがスター  
ト。何事も自分の目で見て、体感しないと気がすまない性  
格なので、車の走行距離が1年で5万キロを超えてしま  
いました。ちょっと動きすぎかもしれないですね」と笑う。

## お客さまにご満足いただける品質と、 「花のプロ」としての意識を高めて、 お店のファンを増やしていきたいですね。

**昨年から導入した  
切り花の品質保証制度の内容と、  
導入の経緯をお聞かせください。**

当店で扱う数本の切り花を束にした  
三百九十九円の商品の品質を保証する  
もので、ご購入時に花の管理方法が書  
かれた紙と保証書をお渡ししています。  
例えば、五日以内に枯れるなどした場  
合は、お客さまに再度ご来店いただく  
こととなりますが、保証書を提示して  
いただければ同様の花を無償で提供す  
るといった内容です。

私たちの店は平成十八年四月、飲食  
業などを展開する㈱カーリーナの生花  
販売部門として、JR仙台駅の一階  
にオープンしました。今回、ご自宅  
用としてお買い求めになる方が多い  
三百九十九円の花束から品質保証を始  
めたのは、土作りからはじめるバラ生  
産農家さんとの出会いがきっかけでし  
た。新鮮で長持ちするその花の素晴ら  
しさをお客さまに伝えながら、花のあ  
る暮らしの“わくわく感”を宮城の人  
たちに広めたいと思ったんです。

それからもう一つは、例えばスー  
パーで買った野菜を切ってみたら傷ん  
でいたと思います。私なら交換してもら  
いたいと思いますし、交換に行きます。  
しかし花はどうでしょう。良くない表  
現ですが、いったん花屋の手を離れて  
しまうと、早い時期に枯れてしまっ  
てお客さまをっかりさせていても、花  
屋には分かりません。花屋はお客さま  
に花をどれだけ楽しんでもらいた

が勝負です。そこで花屋の問題点を改  
善していくためには、お客さまとの会  
話が必要であると思い、コミュニケーション  
シヨンの手段として導入したのが品質  
保証制度でした。お客さまの満足は、  
花が新鮮で長持ちすることで得られま  
す。「花を買う余裕はない」といわれ  
る。いまだからこそ、満足度を高めるた  
めの取り組みが必要だと思ったわけ  
です。

### その後、制度の反響はいかがですか。

スタートが昨年の十一月十日で、ま  
だ保証書を持ってこられたお客さまは  
いません。「枯れてしまった」と花屋に  
申し出るのには抵抗があるのかもしれま  
せんが、それをきっかけに私たちは花  
を保たせるコツなどについて伝えるこ  
とができるのです。このコミュニケーション  
シヨンが、花好きを増やすことにな  
がると思いますし、この品質保証制度  
をそのための仕組みの一つと位置づけ  
て続けていきます。

実は、この制度を始めるにあたり、  
仙台商工会議所さんには客観的な視点  
からさまざまな問題点の指摘や解決策  
を提案していただきました。例えば、  
枯れた花の代わりに提供する花を「長  
期旅行に出かけるのでいらぬ」とい  
われた場合はどうするのか。私たちに  
はそんな問題が起こることも、解決策  
も考えもつかなかったのですが、エル  
ベだけで利用できるポイント制のカー  
ドで対応する方法や、海外の事例など  
を交えながら、いろいろな方法がある



「仙台のお客さまは、あまり珍しい花を出しすぎても、あまり普通でもダメ。そのバランスが難しく、分からないからこそ面白いんです。」

また、お客さまに花を飾る場所などの注意点をとお話するのは、生産者の方の思いを伝えるということにもなると思うのですが、対お客さまに対してというよりは、まずスタッフに、花はどんな環境でどのように育てられ、どう出荷

ことを教えていただきました。正直に申しますと、何う前までは商工会議所は敷居が高いイメージがありましたが、皆さんフランクで、こちらの疑問に答えてくれるプロがいることもわかりましたので、これからもお知恵を拝借したいと思っています。

**積極的に生産現場を訪ねているそうですね。**

されるのかを知ってほしい。またそれは花のプロとしては当然のことではないかと思えます。そこで、生産者の方にお許しをいただいて、スタッフを一人ずつ交代で一週間ほど研修をさせていただくという試みを始めました。店頭に並べられた花に添えるPOPはスタッフが書いていますが、研修後ではその内容や、お客さまとの会話も変わってくるのではないかと期待しているところですよ。

**今後の取り組みを教えてください。**

まず生産者の仕事をスタッフが学び、お客さまに伝える。そして、今度は私たちが聞いたお客さまの生の声を、生産者の方に積極的に届けようと思っています。生産者の方は、お客さまの声を直接聞く機会が少ないと思いますので、私たちが橋渡し役になれば花き業界全体に活気が出てくるのではないのでしょうか。また双方の声から花にまつわるストーリーが生まれ、人が増えるでしょうし、面白いことができるのではないかと思います。

**【概要】**

**株式会社カーリーナ**

設立：昭和54年10月12日  
 資本金：3,000万円  
 代表者：代表取締役 赤塚 和子  
 従業員：250名  
 事業内容：食飲店14店舗 花き店1店舗  
 所在地：本社／仙台市青葉区国分町1-8-14  
 仙台協立第2ビル5階  
 TEL 022-268-4695  
 ホームページ <http://www.carina.co.jp/index.html>

**【フルールエルベ】**

所在地：仙台市青葉区中央1-1-1 仙台駅1F  
 TEL 022-227-0410  
 ホームページ <http://herve.jp/index.html>

の「重門」において、念願の発表会を行うことができました。生徒さんの作品を約三十点展示したのですが、花と飲食空間との初コラボレーションに約二百人の方にお越しいただきました。この試みは今後も続けていきたいですね。

そして、なんとといってもより多くの方々に花を買っていただけるようにしたいです。新鮮な花を仕入れて、お客さまにその花にまつわるストーリーと一緒にお届けすることができたら、きつともっと面白いことができるでしょうし、花に興味を持つ人も増えるでしょう。たくさんの方が「花のある生活」を楽しみたくなる仕掛けを考えながら、東北の玄関口・仙台駅で「宮城の花なら、ここにありませう」と胸を張っていえるような店に成長したいと思っています。

仙台的住まい探すと、より良い暮らしのご紹介

仙台 不動産・住まいの広告特集

**くらすん**

ホームページを開設しました。  
[www.kurasun.com](http://www.kurasun.com)

くらすん 仙台

**抽選で当たる 読者プレゼント実施中**  
 今月の「くらすん」本誌がホームページをご覧下さい。

お問い合わせは

**DG COMMUNICATIONS**  
 株式会社DGコミュニケーションズ 創業カンパニー 仙台支社

〒980-0014 仙台市青葉区本町2-15-1  
 Tel.022-262-0235 [www.dg-c.co.jp](http://www.dg-c.co.jp)