

※本原稿は、株式会社Eストアーが配信しております※

## 店舗でもECでも変わらぬおもてなし 銀座ウエスト

取材：株式会社Eストアー広報・IR室

リーフパイを筆頭に見た目も美しいお菓子を作り続ける老舗、銀座ウエスト様のECサイトではEストアーショップサーブをご利用いただいています。

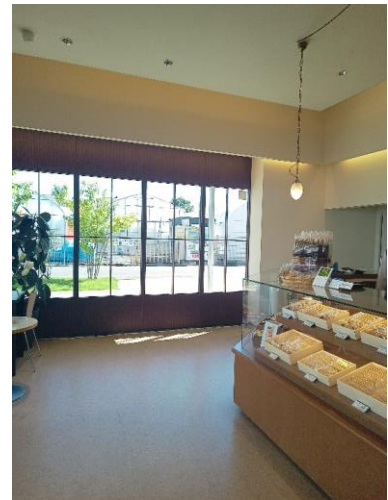
お菓子がおいしいのはもちろん、端正で美しい梱包も老舗の風格を感じずにはられません。

今回は、ECサイトでの注文に限らず、百貨店などの販売拠点に商品を供給している日野工場 配送センターでお話をうかがいました。



取材に答えてくださった株式会社洋菓子舗ウエストのみなさま。

(左) 花岡さん、(中) 日野工場 配送センター センター長 佐伯さん、(右) 浅見さん



すっきりとしたデザインの日野工場・配送センター外観。とてもおしゃれ。  
配送センターの1階には、ゆったりとした空間のショップが併設されている。

## 【スタートは意外にも早かった、老舗のECサイト】

Eストアー：ECサイトを始められたきっかけを教えてください。

ウエスト佐伯さん：ECサイトに関しましては、私たち多分、菓子業界の中でもだいぶ早い時期から取り組んでいます。ウィンドウズ95が社会現象になった頃、インターネットが少しずつ広がり始めた頃ですが、今の社長が「ウエストでも、いずれインターネットを使って地方のお客様、うちのファンでいるお客様に少しでも届けられないか」というようなことを言っていたようです。今後、成長が見込める分野ということで注目していたのでしょう。

このように早い時期から意識はしていたようですが、ホームページは作成したものの、今のECのような形ではなく、お電話やファックスで注文を受けて、お支払い方法も代金引換や現金書き留めを利用するようなところから始めました。

Eストアー：だいぶ早い時期からインターネットでの販売に着目していたのですね。始めた当初はどのようなことを考えられていましたか？

ウエスト佐伯さん：当初はどうなるんだろうか？思っていました。開始から3、4年後には年々10%ほど売上が伸びていきました。1997年当時は3、4人で1日15～20件の注文を受けていました。当時は店舗の売上の足しになればという程度に考えていました。

当時も店舗での販売以外は配送センターがこれらの受注処理を担当していたのですが、今とは違い、外に倉庫を借りている状況もあって、その賃料ぐらいは稼ぎたいとは思っていました。

しかし、徐々に売上が伸び、店舗のみなさんからの評価もあがってきました。

2010年頃には店舗と同程度の売上規模にまで成長して、日ごろはデパートなどでお買い上げいただいていたお客様が少しずつECを利用されるようになっていくなると実感できるようになりました。



配送センター内のオフィス。注文の処理やECサイトの運営はここで行われている。

## 【社長のSNSコメントで大ブレイク】

Eストアー：売上は順調に伸びてこられたようですが、早い時期からインターネットでの取り組みを開始されて次第に課題を感じたことや困ったことはありましたか？

ウエスト花岡さん：今のECサイトの前のサイトは全く裏側をいじれなくて、困っていました。

ウエスト佐伯さん：正直なところ、私たちもECの知識が決してある人間ではなかったもので、以前のサイトに関しては外部の制作会社に作っていただいたまま、それ以上のフォローがほとんどなく、私たちもどうしたらいいかわかりませんでした。

ウエスト花岡さん：ただ、当時は大掛かりに新商品を出すということはあまりなかったもので、サイト上の商品が変わらないままでもさほど問題はありませんでした。

どうやって新商品をアップするのか、どうやって配送時間を変更するのかなど、考えてもまったくわからなかったのであえて触らないようにしていた感じです。

また、以前は電話の受付の売上が大きかったのですが、ECサイトを改善することは後回しにしていた状況です。

Eストアー：コロナ禍でECは活発に利用されるようになってきたと思いますが、そのような状況の中で需要が大きく伸びたきっかけになったことはありますか？

ウエスト花岡さん：一番影響があったのは・・・コロナ禍でデパートが一斉に閉めていた時期に、社長がX（旧Twitter）で「今はお店をとりあえず閉めます」「存続できるように頑張ります」みたいなことをつぶやいたことかと思います。

それに対して、応援の注文のようにたくさんの注文をいただいて、作業が追いつかないぐらい一気に注文数が伸びて驚きました。大変な忙しさになりましたが、同時に応援してくれるお客さんがいるというのは、すごくありがたいと感じたことを覚えています。

そのようなことがあり、コロナ禍を過ぎ、売上も大幅に伸びてきて、このままでは無理だということでEストアーさんに出会いました。ネットに詳しい人間がいなかった状況でしたが、担当の方がフォローしてくださってるので、すごくやりやすいですし、本当にお客様のためにサイトの運営ができるということを実感しています。



まるい蝶結びのリボンかけも手仕事だ。

## 【実店舗でもオンラインでも、変わらないウエスト流】

Eストアー：商品の梱包がものすごく丁寧で美しいというのもウエストさんの特徴ですね。ECサイト上のレビューでも、昔からの包み紙とリボンが好きと書かれている方もたくさんいらっしゃいます。配送する際の梱包などについて、決まりやこだわりがあれば教えていただけますか？

ウエスト佐伯さん：そうですね。

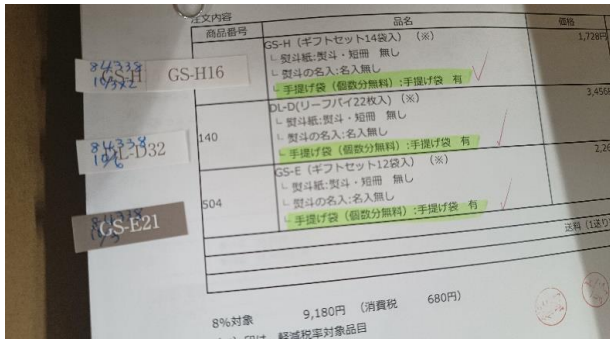
こだわりってというのは、そんな大それたことはないんですが、私たちのお菓子というのは、どちらかといえば割れやすいお菓子です。

例えば、クッキーを硬くしようと思えば、いくらでも硬くして割れないお菓子を作れるのですが、私たちをご支持いただいているお客様は、弊社のお菓子の食感をすごく大事にされてる方が多くいらっしゃいますので、お菓子を変えることはできないと思います。

ですので、製造の方も一つ一つ丁寧に手作りで焼き上げて、リボンも職人が一つ一つ丁寧に結んでいます。

その気持ちを一番大事にしたいので丁寧に梱包しています。従業員全員が商品を開けた時にお客様が気持ちいいということをすごく考えていて、私が細かく言わなくても、一人一人が丁寧に梱包しています。

お菓子は普通に平らに置いても、立てておいても箱に入れることはできます。しかし、**見た目と開けた時の感動を大事にしております**ので、少し斜めに入れたりと、色々と研究しながら詰め合わせを作っています。



注文内容	商品番号	品名	価格
	GS-H16	GS-H (キフトセット14袋入) (※) ・製斗紙:製斗・短冊 無し ・製斗の名入:名入無し ・手摺り袋 (個数分無料):手摺り袋 有	1,728円
	140	DL-D (リーフパイ22枚入) (※) ・製斗紙:製斗・短冊 無し ・製斗の名入:名入無し ・手摺り袋 (個数分無料):手摺り袋 有	3,456円
	S04	GS-E (キフトセット12袋入) (※) ・製斗紙:製斗・短冊 無し ・製斗の名入:名入無し ・手摺り袋 (個数分無料):手摺り袋 有	2,288円

8%対象 9,180円 (消費税 680円)



配送される商品は、注文番号とは別にパッケージごとのシリアルナンバーが付与される。

Eストアー：ECサイトでは寸法の表記だけでは大きさの印象を伝えるのが難しいと思いますが、ウエストさんのECサイトで手に商品を載せることで大きさを表現している商品があります。あの写真を掲載した経緯を教えてください。

ウエスト花岡さん：

お客様から「サイズが分かりづらくて、すごく残念だった」というレビューをいただいて、そこからサイズ表記だけじゃやはり分かりづらいんだなと気づき、なんとかしたいと思いました。比較的高価な商品なので、実際に届いた商品の箱が手のひらサイズだと、やはり「あれなんだろう？こんなに小さいのか？」と思われる方もいると思います。

他のお店のサイトを見ていた時に、すごくわかりやすいなと思ったのが、商品を手で持って人に渡してるような写真でした。それを見て、これはいいかもしれないと思い、本社に頼んで写真を撮影してもらいました。できあがった写真をサイトにアップして以降は、お客様が大きさについてもイメージできるようになり、喜んでいただけているのを確認できたのでよかったなと思いました。



カテゴリー  
Category

TOP > フラワーセット

【新】FS-N (キュービックフラワーギフト)

価格: ¥6,380 (税込)

製斗紙: 製斗紙または短冊の有無を下記より選びください。(外のしのみ対応)

※仏事製斗の文字は薄墨になります。  
選択してください

製斗の名入: 製斗紙・短冊に記載するお名前の有無をご選択ください。  
(一般的には依頼主様のお名前が記載されます)

※お子様のお名前や法人名様は備考欄にご入力ください。  
※仏事製斗の場合は名前の文字も

お客様のレビューをきっかけに、大きさがイメージしやすい写真を追加した。

## 【SNSより後発で始めたメルマガが、思いがけずヒット】

Eストアー：InstagramなどのSNSでの発信に加えて、メルマガも配信されていますが、実はメルマガの方がSNSより後に開始されています。メルマガは出さなくてもいいなという感じでしたか？

ウエスト佐伯さん：**正直なところメルマガについては、見ないでしょ？**と思っていたところ**があります**。現場では、「メルマガにこの商品を掲載しました」と言われても、「あ、そう」という感じでした。私は全体の出荷業務も担当していて、当初はメルマガに掲載される商品を多めに準備する必要も感じていなかったというのが正直なところ。ただ、最近ではメルマガに掲載される商品は前日にちゃんと準備するようになりました。**正直、こんなに反響があるとは思っていませんでした**。

Eストアー：反響が大きいんですね。メルマガではどのような情報を発信しているんですか？

ウエスト浅見さん：期間限定で送料無料としている時などのお知らせと、**残念なことではあるのですが、販売が終了する商品があるときなどは、その商品の情報をお送りしています**。配信は不定期で、お知らせがある時に大々的に送っています。

**終売になる商品についてはお知らせをすると結構な数の注文をいただくので驚きます**。



大人気のオリジナルメッセージギフト

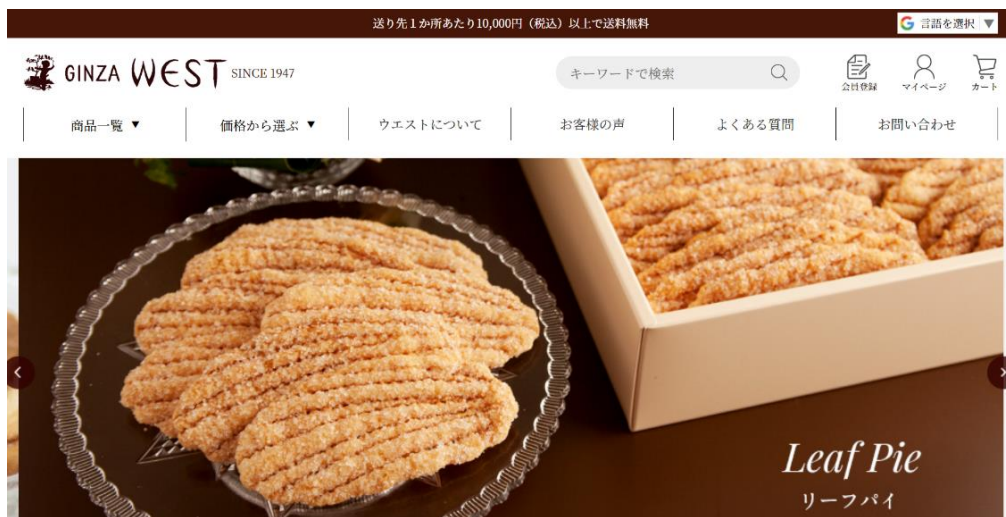
## 【横の繋がりで作る、社内の連携もウエスト流】

Eストアー：買えなくなると思うと、買いたくなるものですね。先ほど佐伯さんのお話で、今はメルマガに掲載される商品は前日に準備するということだったのですが、掲載情報は会議などで共有しているのですか？

ウエスト佐伯さん：会社というのは、縦の繋がりが多いと思うのですが、どちらかといえば、私たちは横の繋がりを重要視するのかなと思います。特に“横の繋がりを重視していきましょう”とは言ってはいないですけども、従業員同士がみんな仲良く良い関係性があるので、すぐに対応できるのかなと思います。

普段仕事をしている中で「今回のメルマガにこの商品を載せようと思うんですが」という相談が来たり、話し合っている声が聞こえてきますね。そのような環境なので、別に指示を受けなくても感じ取って動いているのかなと思います。

## 【より便利に、安心してお買い物いただけるようサイトをリニューアル】



Eストアー：9月1日からリニューアルした新しいECサイトになりますが、アピール点やこだわりがあれば教えてください。

ウエスト花岡さん：現在、オリジナルメッセージギフトが大変な人気で、問い合わせと注文がほぼ毎日入っています。

販売を開始したころの注文はほんの数件だったのですが、ご利用になられたお客様から好評いただき、さらにメディアさんにニュースで取り上げていただいてから、注文数が増えてきました。一度ご利用いただくと、その後も継続的にご利用いただくことが多い商品です。卒業シーズンなどにご利用になられる方が多いようです。

この商品は、オリジナルのテキストやロゴを入れるものなので、確認事項が多いのです。しかし、電話、メール、フリーの問い合わせフォームそれぞれから問い合わせが入り、内容について個別に聞き返さなくてはいけないことが多くなり大変でした。ですので、今回、オリジナルメッセージギフト専用のフォームを設置しました。それで少しでもお客様が注文しやすくなり、私たちも作業しやすくなるかと期待しています。

Eストアー：便利になって、ますます注文が増えそうですね。着々と進化するウエスト様のECサイトですが、今後はどのように発展させていきたいですか？

ウエスト佐伯さん：コロナ禍が明けて実店舗に足を運んでいただいているお客さんも数多くいらっしゃると思います。私たちの基本は、店舗でお買い上げになったお客様に喜んでいただいているように、オンラインでも安心してご利用いただけるよう、心がこもった梱包でお客様のお手元に届けていきたいと思っています。

今後ECはより広がり成長していくと思います。弊社のECのサービスも安心してご利用いただけるよう、一生懸命、真摯に仕事に向かい、良い商品をお客様のお手元に届けていければと思っています。

Eストアー：本日はたくさんのお話を伺い、驚きもありましたがウエスト様の本質は店舗でもECでも変わらぬ理念にあるとおもいました。本日はありがとうございました。

## 取材を終えて

E Cのためだけに体制が組まれているということではなく、普段からお客様にどのように商品を届けたいかということを考え抜かれていることがE Cにも反映されているのだなと感じました。お使いもののご利用や、年齢が高いお客様のご利用も多いので対応が大変なのではと思いましたが、長い歴史の中で培われてきた気配りと社是である「真摯」を体現することで売り場が店舗であってもE Cサイトであっても質の高いサービスを提供できているようです。

## おまけ



最上階には、素晴らしい社員食堂が！ 割安な料金で朝昼と2食食べることができるらしい。  
良いものをたくさん食べて良い仕事を、という会社の思いが詰まった空間だ。

今回お伺いしたのは、『銀座ウエスト 日野工場 配送センター』  
1Fにショップが併設されており、どなたでもお買い物ができます。

どこからでもご注文できるオンラインショップはこちら  
銀座ウエスト 公式オンラインショップ  
<https://www.ginza-west.com/>

本ニュースレターに関するお問い合わせは、以下の株式会社Eストアー担当窓口へご連絡ください。  
株式会社ウエスト様へのお問い合わせはご遠慮いただけますようお願い申し上げます。

株式会社Eストアー 広報・IR室 塚田  
[Pi.sp@Estore.co.jp](mailto:Pi.sp@Estore.co.jp), 03-3595-2955