



慶應義塾大学ビジネス・スクール

PCデポ

5

株式会社ピーシーデポコーポレーションは、神奈川県を中心にパソコン小売店「PC デポ」を13店（1999年4月現在、うち5店はフランチャイズ）展開している。1994年設立の同社は、99年4月期にグループ13店の売上240億円、申告所得6億7400万円を計上した。資本金は2億1262万円、正社員数は102名である。98年の国内のパソコンの出荷は700万台強で、PC デポはそのうち6.5万台を扱った。96年から98年にかけてパソコンの国内売上が縮小したなかで、PC デポは売上を毎年60%以上、既存店ベースでも毎年10%以上伸ばしている。98年には過半数のパソコン小売店が赤字を出したが、その中でPC デポの利益率は国内トップクラスに位置したと思われる。99年に東証店頭市場に設立5年目にして上場したが、この時点で史上10位以内に入る速さである。

10

15

PC デポの特徴は顧客重視の販売姿勢にある。チラシ広告や店内放送で流される「パソコン安い・安心・便利 日本一に挑戦」というスローガンに集約されるのだが、最低価格保証（他店で販売価格がPC デポを下回っていた場合に差額分を返金する制度）、将来の値下げはあっても値上げをしない方針（急いで買っておく必要がない）、返品を受け付け、メーカー保証期間を超える店による保証などが実施されている。これらの制度を、チェーンストア全体で常時行なうのは、国内では同社が最も早く始めたうちの1社であろう。

20

販売員の親切さも多くの客の印象に残るだろう。販売員は、客に納得してもらえらるまで、途中で切り上げず説明するよう義務づけられている。既にパソコンを買った客の、トラブルに関する質問にも答えている。困ったり、何かを尋ねたそうにしている客には、販売員から声をかけるよう求められている。一方で店内では、同店が押しつけ販売をしないこと、歩合制やメーカー派遣の販売員がいないことが、放送で紹介されている。

25

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクール 大林厚臣助教授がクラス討議の資料として作成したものであり、経営状況の適否を例示しようとするものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉4丁目1番1号、電話045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は<http://www.kbs.keio.ac.jp/>へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30

Copyright© 大林厚臣（1999年7月作成、2004年2月、2008年1月、2010年4月、2015年5月改訂）