

巻頭

注目!! 市場を拡大する  
**ダイヤモンド**  
**買い取りビジネス**  
眠れる巨大マーケットがいよいよ動き出す

特別企画 総力分析・研究!!

ブライダルジュエリー  
マーケットの市場実態と最新動向

第15回 ブライダルジュエリーに  
関する消費者意識・行動調査

〈マーケティング〉

ジュエリーの消費実態&トレンドの分析と研究②  
—世代別にみた女性の素顔と価値観の実態とは—  
『オトナ女性』を代表する50才代女性

**THE BEST JEWELRY**

伊東商店、ジェムインターナショナル、  
シチズン宝飾、双日ジュエリー、東京貴宝

謹んで新年のご挨拶を申し上げます



 株式会社 ネットジャパン  
NET JAPAN Co., Ltd.  
<http://www.net-japan.co.jp/>

# 日本のジュエリービジネス改革の旗手を目指して

株式会社 ジェムケリー  
代表取締役社長兼 CEO 中野 猛氏

ジェムケリーはご存知のとおり、日本のジュエリー業界注目の小売業である。新しい宝石の提案としてアレキサンドライトのケリークールを発売。訪問販売関連の法律改正により、業態を商業施設への出店およびネット通販へと大転換した。携帯通販のFISMAALLや、PC通販のジェムケリー公式通販サイトなど、IT分野への展開も目立つ。本年2012年には、創業20周年の佳節を迎える。今回は注目の株式会社ジェムケリーの中野猛社長にご登場いただき、これまでの展開と新たな決意・展望をインタビューさせていただいた。

(聞き手：川村 頼久)

---

## 創業20周年の ジェムケリーにご期待を

---

— 本年2012年に創業20周年を迎えられるわけですが、年頭にあたってこれからの抱負と展望をお聞かせください。

中野 今年のジェムケリーは、大きな飛躍ができる年だと感じています。大きな飛躍ができるか停滞で終わるかは、自分自身とジェムケリー社員全体の覚悟一つにかかっていると思います。今回のチャレンジは、僕の最後の挑戦だと思っています。諸葛孔明が前出師の表を出したのは47歳。武田信玄が上洛の途

についたのは52歳でした。私も人生の大仕事の時期に来ていると自分で思っています。ジェムケリーで学んで来た販売力と、DICHAで学んだ商業施設における待ちのビジネスの企画能力を融合した、全く新しい店舗を昨年11月に東京・青山に出店しました。またジェムケリー東日本営業本部も開設いたしました。人間的にまだまだ私自身も幹部も未熟ですが、10年前の私達と明らかに変わったのは、お客様がいらっしゃるから、私たちが存在するのだということ、心から感謝して仕事をしているということです。どうかジェムケリーの「創業20周年」を、是非とも楽しみにしててください。

---

## トップの器量と指揮官の能力で 結果は決まる

---

— 先のお話ともつながるのですが、今後の展開のポイントとは何だとお考えですか。

中野 昨年秋くらいから、よく思うのが「企業とは人」なんだなあということです。どんなに素晴らしい設備やインフラがあっても、どんなに素晴らしい企画や戦略を立てても、最終的にはその組織のトップの器量と、現場での指揮官の能力で、結果は決まるのだと思います。僕には誇るべき学歴はありません。自分はバカだから先頭に立って、社員と一生懸命に汗を流して現場で動かなければ、学がないから解らないことは勉強しないと、現在も必死で頑張っています。モチロン根性論ですべてが解決するとは思っていません。しかし、仕事に向かう姿勢に邪念や迷いや怠惰な気持ちがあれば、どんなに素晴らしい能力やポテンシャルがあっても、成長はしないと思うのです。私もココ数年は攻めよりも守りを優先して来ました。でも結局は守りも攻めなのです。創業から12年間は拡大路線でやって来ました。拡大は今から思うと簡単です。広げることはお金があるときは誰でもできるのです。しかし、一度拡大した店舗や事業所を、縮小するには恐ろしいくらいエネルギーと精神的負担があることに気づかされました。その精神的負担は「人間のプライド」なんです。そのプライドをいち早く捨てて、縮小する勇気を持てるかどうかが大変なことです。だから守ることも、攻めに繋がる

のです。派手なことは誰でも好きです。しかし、後ろを振り返り己の身の丈に合っているかを見直して修正して、再び前へ出れば良いと思います。そして、私は再び前へ出ます。本年のジェムケリー創業20周年に、改めてまず自分がさらなる勉強をして、幹部もしっかり教育し直して、新たな全国展開に向かいたいと思っています。

---

## 変化への対応と自己変革の大切さ

---

— 創業20周年の節目を迎えるにあたって、いま率直に思われていることをお聞かせください。

中野 今、改めて思うことは、創業当初のジェムケリーと今のジェムケリーと比較して本当に変わることができたなあと心から実感しています。設立間もない時期は、お世辞でも「お客様第一主義」とは言えない会社だったと思います。そんな、ジェムケリーが急成長のなかで非難を浴びながら「一歩ずつ少しずつ」世間と歩調を合わせて「接客」も「商品」も大きく改革させてきました。今ではコンプライアンスも最終仕上げで、昨年の初めから高額商品に関しては「お持ち帰り契約」を実施させていただいています。これは、その日に契約せずすべての契約書をお持ち帰りいただき、家に帰られてから、ご自分でよく考えていただき、自らの意思で契約書にご記入していただきから契約書を送付していただくか、再度お店のほうに持って来ていただくという仕組みです。当然、お客様が契約書にご

自分で日付をご記入されてからクーリングオフのカウントも開始になります。自負するわけではありませんが、おそらく先進国の中でも一番遅れていると言われて、展示会販売でのトラブルの多い日本のジュエリー業界で、ここまでの体制を敷いているのはジェムケリーだけだと思います。これは、私たちの20年の歴史と商品と接客の自信の表れでもあります。私たちは、幸か不幸かは別として、ファッション感度にも情報化社会にも敏感な若い方々向けのジュ

エリーを販売させていただいている分、インターネットなどを通じて間違っただ部分のお叱りを早くお受けして来たことで、自らの過ちに気づきいち早く改善を重ねてきました。日本のジュエリー業界は年配の方々に展示会販売されているのが主流です。なかなか情報力に乏しいので表面化されませんが、旧態然とした手法から抜け出せることなく改革されていないのが現状だと思います。日本のジュエリー業界の信用を高い位置に持つためには、老舗と呼ばれるお店の方々が変わることが大事だと思うのです。また、訪問買い取りを中心とした宝飾品の押し買いなどは、信用不安を煽っているのではないのでしょうか？私たちの20周年以降の目標は、日本のジュエリー業界改革の旗手になることです。



---

## 変わらぬビジネス信条

---

— 大きな変革と変化にチャレンジされたわけですが、そのなかにあって変わらない中野社長のビジネス信条についてお聞かせください。

中野 僕が営業マンの指導にあたる時に、口を酸っぱくして言うのが、『他社の商品やサービスを絶対にけなしたらダメ!』ということです。ましてや他社でお客様がジュエリーをご購入されていた場合は、必ずその商品の良さを逆にしっかり説明したうえで、ジェムケリーの商品の良さを説明しなさいと教えます。なぜか？当たり前です。自分が満足して購入した商品を、けなされて気分の良い人

が、この世にいるはずがありません。営業的な心理学から考えても、自分のジュエリーを馬鹿にされて、さらにそこからジュエリーを見ようという気持ちになれるはずがないのです。会社間の取引でもすぐに「〇〇会社とは、悪い会社だからつき合いしないほうがよい」「〇〇は危ないみたいだ」と真偽のほどは別として、人の悪口ほど聞いていて気分の良いものではありません。私は社員に職場はお金を稼ぎに来ると同時に、人間を磨きに来る場所でもあると教えています。私は意見を聞くことは大事だと思いますし聞きます。そして自分の悪い部分は反省して、それを正して行きますが、いわれない話に関しては「我関せず」の姿勢は崩しません。人生において人の悪口を言わない人は信用できますよね。

---

### GemCEREY AOYAMA & ジェムケリー東京本部をOPEN

---

— ジェムケリー創業 20 周年からの新たな全国展開の第一弾として、ジェムケリー青山店の出店と、東日本営業本部を開設されました。私も早速にジェムケリー青山店を拝見して、すばらしい立地と店舗に中野社長の並々ならぬ思いを感じました。

中野 ありがとうございます。本年の 20th ANNIVERSARY に先駆けたプロジェクトとして、ジェムケリー青山店の出店と東日本営業本部を開設しました。コンセプトは改革の集大成として 20 年を境にすべてを「無」に、いわゆる過去の栄光も過ちもすべてを真っ白

にして再スタートを切ることをメインにしました。私たちはすべてを真っ白にして新しい次の 30 周年に向かう強い思いと願いが込められた SHOP なのです。振り返ると私も社員も若さだけで突っ走ってきた 20 年だと思えます。特に創業の 10 年は「大きくなること」「拡大すること」に自分の人生のすべてを注ぎこんできました。そして、次の 10 年は拡大路線で生まれた歪みの修正に苦しみ抜いた 10 年でした。そして、歪みや長年に渡って組織に溜まった膿をすべて出し切り、ようやく新しいスタートが切れると同時に中野猛もジェムケリーもようやく本当の事業の根本が見えて来た気がします。真っ白のメインフロアに込められた、私たちの再スタートと最高のジュエリーと最高のサービスを是非とも見に来ていただきたいと思っています。目標は先にもお話したとおり、日本のジュエリー業界を自分たちの手で変えて行きたいと思っています。本当のジェムケリーの次の 10 年に向かう、ネクストステージの第一歩を皆さまのお陰で踏み出すことができました。本当にありがとうございます。20 年前に自分が思い描いた「夢」とは異なる新たな「目標」と「夢」に向かって、新生ジェムケリーが誕生しました。「商品開発」「接客」「ブランディング」そのすべてにおいて維新された、ジェムケリーをよろしくお願い申し上げます。

— ご多忙のところ、貴重なお話をうかがうことができました。これからのジェムケリーの展開から、目が離せませんね。お身体を大切にますますのご活躍を祈っております。今日は誠にありがとうございました。

# ジェムケリー青山店オープン!!

GEMCEREY  
COLLABORATION JEWELRY

〈平成23年11月23日 オープン〉

〒107-0062

東京都港区南青山4丁目21-26

RUELLE 青山1F

TEL:03-3479-3033

FAX:03-3479-3009



ジェムケリー 青山店の外観



ジェムケリー 青山店1F



ジェムケリー 青山店B1F



東京メトロ銀座線・半蔵門線・千代田線「表参道」駅 徒歩3分