

# お客様づくりの **ルール** ってあるの？

## 第3回 お客様を『卒業させない』対策

前回、お客様が去っていく原因は **【1】忘れられるため 【2】飽きられるため 【3】卒業されるため**、と書きましたが、今回は『3』卒業させない対策をご紹介します。

### 【3】卒業させない

お客様は、どのような時に「あの店はもう行かなくてもいいや」とか「あの店にはがっかりした」と思っ

1. 「自分が大切にされてない」と感じた時
2. 「ワクワクがない」と感じた時

などです。

80対20の法則というものがあ



1. 上位1番から5番目の5%のお客さんで45%近くの売上を上げ(特A客)
2. 6番から20番目の15%のお客さんで35%近くの売上を上げ(A客)
3. 21番から60番の40%のお客さんで15%の売上を上げ(B客)
4. 61番から100番の40%のお客さんで5%の売上を上げる(C客)

というものです。これは次のようになります。

- (1) 特A客は  $45 \div 5 = 9$  で、お客さん1人で「9」の貢献ポイントがある
- (2) A客は  $35 \div 15 = 2.33$  で、お客さん1人で「2.33」の貢献ポイントがある
- (3) B客は  $15 \div 40 = 0.375$  で、お客さん1人で「0.375」の貢献ポイントがある
- (4) C客は  $5 \div 40 = 0.125$  で、お客さん1人で「0.125」の貢献ポイントがある

ということは、更にわかりやすく言うと例えば

- (1) 特A客はC客の約80倍の貢献度があり、特A客が1人流出するとC客が80人必要になる
- (2) A客はB客の6倍以上の貢献度があり、A客が1人流出するとC客が6人必要になる

ということになります。これは大きな損失になります。

つまり上位客をいかに流出させない=卒業させないようにするかが重要な対策です。



しかし実際には、新規客やC客に手厚くして特A客やA客を流出させている店が多くあります。つまり

- (1) 「ビール一杯無料」や「ボトルキープ半額」キャンペーンを新規客やC客に適用して、特A客やA客からは定額で代金を取る店
- (2) こうすると、最も貢献している特A客やA客は怒って流出(卒業)する
- (3) 特A客やA客に手厚くサービスをするのが、本当の平等なサービス
- (4) 特A客やA客にこそ「ビール一杯無料」や「ボトルキープ半額」をする
- (5) すると特A客やA客が流出しただけでなく、知り合い(新規客)を連れてくる



ということになります。あなたのお店で、こんなことが起こっていませんか

名曲には必ず、その曲が生まれた物語があります。これから毎回ご紹介していきたいと思

## カラオケ名曲のへえ～あの名曲の誕生秘話

### 第3回は 作詞家 吉岡 治

#### 歌謡曲を始め、アニメ・特撮テーマ曲、童謡など幅広いジャンルの作品を作曲

1934年生まれ、山口県出身。東京都で育った。1953年に詩人のサトウハチローの門を叩き、弟子となり、1956年に『鳩笛ならそか』で作詞家としてのデビューしました。以降、歌謡曲を始め、アニメ・特撮テーマ曲、童謡など幅広いジャンルの作品を世に送り出しました。しかし2010年5月17日、入院先の東京都内の病院で惜しまれて亡くなりました。まさしく昭和を代表する名作詞家です。

#### こんな作品を作られました

歌謡曲	アニメ	童謡
「天城越え」(石川さゆり)	キャプテン翼	「おもちゃのチャチャチャ」
「北酒場」(五木ひろし)	「燃えてヒーロー」	(野坂昭如と共同)
「情け川」(新沼謙治)	(沖田浩之、小粥よう子・竹本孝之)	あわてんぼうのサンタクロース」

#### たくさんの賞を受賞されました

- 1989年 第31回日本レコード大賞作詞賞 (内田あかり『好色一代女』)
- 1980年 第13回日本作詞大賞 (都はるみ『大阪しぐれ』)
- 1990年 第23回日本作詩大賞 (石川さゆり『うたかた』)
- 2003年 第36回日本作詩大賞 (川中美幸『おんなの一生～汗の花～』)
- 2003年 紫綬褒章

## 知ってるようで知らない 経費削減節約術

◆ 電気代 節約術 ～エアコン編～ ◆  
エアコンを上手に使うって、電気代を節約していきましょう。

#### 電気代 節約術 ①

#### 扇風機を使って賢く温度管理

夏の温度設定28℃で暑いときは、扇風機を使って冷気を循環させると部屋の温度も均一になります。人は風がある状態と無い状態では、体感温度が2度くらい違うように感じるといわれています。

#### 電気代 節約術 ②

#### どっちが省エネ「冷房」と「除湿」

まず除湿(ドライ)は「弱冷房除湿」と「再熱除湿」の2種類があり、「冷房」と比べると以下になります。

1位:弱冷房除湿 2位:冷房 3位:再熱除湿

お使いのエアコンはどちらの除湿かを調べてみてください。「再熱除湿」は、いったん強い冷房を行い多くの除湿を行った後、再度空気を暖めて、室内の温度を下げないようにしています。一方、「弱冷房除湿」は室温を下げないように弱めの冷房を行い、除湿を行っています。また、「冷房」は室温を下げながら、除湿もしっかり行います。

ラジオでお店を訪問しています!



アトムコーポレーションの代表の入生 芳廣 です!

行橋市を中心としたラジオ放送局で「スタコンFM」があります。『アトム社長のおススメこの店』というコーナー(毎週土曜日の1時から3時放送)で15分間、お店を訪問して紹介しています。

お客さんをこれまで16軒ほど紹介させていただきました。

パーソナリティは黒田武士さん。訪問したお店のPR、またお客さんに歌って頂いたり、キープや店のシステムについて、オーナーにインタビューする番組です。

月の一番最後の土曜日は、公開生放送で、1時半から2時の間に放送しています。お得意先のお店を知っていただくため、販促支援のために行っています。

