

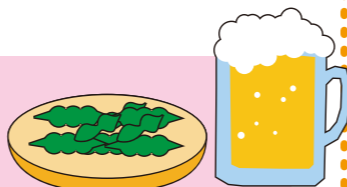
リピーターの6つの本音と感動し感謝される5つのステップ



あなたのお店では、1年間に1回～2回しか来店されないお客の、再来店対策はできていますか？常連客に、さらにもう一回来店してもらおうとしていませんか？それはこのセミナーの講師に言わせると、常連客の流出につながるそうです。またリピーターの本音には6つあるそうです。講師の先生は次のように言われました。

リピーターの6つの本音

1. 1年間に2回や3回でもリピートされているお客さんは、店の味や値段には満足している。だから年に2回～3回でもリピートされている
2. もちろん、値段に対する価値が足りないと判断すると、そのお客はクレームは言わず黙って来なくなる。悪い口コミが生まれ、新規客も減る
3. しかし更に味を良くして値段を安くするとリピート率が上がるかといえばそうではない。赤字になってしまう
4. 味や値段の満足を上げるのではなく、お客から「感動」「感謝」される行動を取ることが、リピーターを増やし売上を増やす条件
5. 人は自分に関心を持ってくれる人が好きになる。たまにしか行かないのに、自分のことを知ってくれていると感動する。感動はリピートにつながる。紹介も増える
6. また感謝されると、お客さんは『ここまでしてもらって申し訳ない。何とかしてもう1回行こう』という行動を取る



そして感動し感謝されるには、次のステップが必要と言われました。

感動し感謝される5つのステップ

1. 来店頂いたお客さんと会話をして、お客さんのことを良く知ること
2. お客さんの情報を「顧客台帳」に記録すること
3. 定期的に顧客台帳を見て、お客さんを忘れないようにすること
4. お客さんからも忘れられないようにする事
5. お客さんの情報には、氏名・住所・年齢等の個人情報と、いつ・何を・何円分買ったか等の定量情報と、そのお客さんの趣味や趣向などの定性情報の3つがあり、名前はもちろんだが、定性情報が最も重要なこと



そして

- Q.ところで、あなたのお店では、来店頂いたお客さんと会話をして、お客さんの事を知る仕組みを作っていますか？
- Q.名前はもちろん趣味や趣向など、定性情報は収集されていますか？
- Q.「誕生日」「ニックネーム」「好きな飲み物」「好きな座席」「好きなカラオケ曲」
- Q.顧客台帳はありますか？収集した情報を記入していますか？
- Q.定期的に見て接客をしていますか？
- Q.ハガキやメールなどを使って、お客さんから忘れられないようにしていますか？

と言われました。



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います。

カラオケ名曲のへえ～あの名曲の誕生秘話

第6回は さだまさし『北の国から～遙かなる大地より(蛍のテーマ)～』

全ての詩が『あ』と『ん』だけ。こんなに楽で完成度の高い曲はもう一生書けない

コンサートツアーで札幌に行ったとき、さだまさしは、富良野にある脚本家の倉本聰の自宅に呼ばれ、『北の国から』の第1回第2回のビデオを見せられたそうです。

さだまさしが「これは大ヒットしますよ」と言ったところ、倉本に「じゃ、音楽を作って」と言われ、さだは、自分は九州出身であり、北海道出身の人間がいるだろうと答えたけども、問答の末に承諾したところ、今度は「今作れ」と言われ、即興で作ることになったそうです。

そこで、さだは北海道の広大な台地をイメージし、「♪ ああーあああああーあ(語尾下げて)」と発したところ、倉本が「それいいね。で、その続きは？」と言い、「♪ ああーあああああー(語尾上げて)」と発し、倉本の「続けて」に対して「♪ んんーんんんんんーん、んんん、んんんんんー」と呼応したところ、倉本が「いいね。これでいこう」とそのまま決定したそうです。

メロディーラインを即興で考え発しただけのつもりが、そのまま採用され、わずか10分で出来上がったそうです。さだまさしはコンサートでは「僕が作った曲で一番素

晴らしいのは『北の国から～遙かなる大地より～』です。なにしろ全ての詩が『あ』と『ん』だけです。こんなに楽で完成度の高い曲はもう一生書けないでしょうね」とネタにしているそうです。

『北の国から～遙かなる大地より(蛍のテーマ)～』

作詞 さだ まさし 作曲 さだ まさし

アアアアアアアアア
アアアアアアア
ムムムムムムムムム
ムムムムムムムムム
アアアアアアアアア
アアアアアアア
ムムムムムムムムム
ムムムムムムムムム
ラララララララ ラララ ラララララララララ
ラララララララ ウウウウウウ
ムムムムムムムムムムムムム
(以下略)



◆ おいしいお酒をおいしい名水で ◆

知ってるようで知らない

名水スポット

名水スポット③

大根地神社(おおねちじんじや)の湧水 - 福岡県飯塚市内野

大根地山の山頂近くにある大根地神社の境内にある手水舎の水で、この場が湧出点の湧水です。

ほとんど表流することない湧水をお水取りすることができます。

もちろん、お水取りは参拝のあと。参拝の時に水を頂くことの許しを請うてから行いましょう。

名水スポット④

袂水(たもとみず) - 福岡県行橋市大字入賞

「袂水」と呼ばれる湧水は、行橋市の観音山のふもとにあり、「胸の病の観音様」としてお奉りしている伝説のある湧水です。その伝説は、「胸の病気に効果的といわれる地下水が湧き出る清水はその昔、乳母が霊泉の水をたもとに含ませて延永長者の娘に飲ませたという言い伝えから生まれました。」とのこと。福岡県文化百選【水編】に選出されています。

大震災に見舞われた方々へ心よりお悔やみ申し上げます



アトムコーポレーションの代表の人生 芳廣 です

いま日本全体が落ち込んでいます。私も茫然自失で落ち込み、無力感を感じながら、せめてできる事として、会社と従業員で義援金を寄付させていただきました。

カラオケ配信にも影響が出ています。カラオケは東京から配信されるのですが、計画停電の影響で、新曲の配信が予定通り行われなかったり、延期される状況が続いています。新曲が極端に少なくなっていて、新曲を紹介した本も発売されていません。

様々な行事が自粛され、その影響が飲食業界にも出ているようですが、一部の飲食店では予約が取れないくらい忙しいそうです。それは家族や親類の絆を確かめるために食事会をするという行動だそうです。いずれにしても自粛ムードが行きすぎないように、日本全体として前に進んでいくしかないと思います。

