

おかげ様で、創業81周年

7
月号

いつもありがとうございます！

月刊

商売繁盛のツボ

本誌は、いつもお世話になっているクライアント様、名刺交換をさせて頂きました皆様にお送りしております。

発行：晃南印刷株式会社・DICアルファ 〒322-0025 栃木県鹿沼市緑町3-8-33



お客様の顔と名前を覚えて 商売繁盛を実現しよう！

アメリカのある人気レストラングループでは、各店の店長に**1,500人の顧客の名前を覚えることを義務付けています。**

1,500人の顧客の名前を覚えれば、必ず繁盛するというのです。やや乱暴な理論かもしれませんのが、これは長年の経営から培われたものであり、意外とのを得た**繁盛公式**なのかもしれません。単純に1,500人の顧客が年間4回来店し、1回につき5,000円支払っていただけたら、それだけで3,000万円の売上げ(年商)が確定するわけですから、塵も積もれば山となるわけです。

また、日本の大手ドラッグストアでは、顧客の名前に加えて、「常に服用している薬の状態」まで把握しているそうです。特に高齢者にとってはこれほど有り難いサービスはないでしょう。店に行きさえすれば、そこには、「今服用している薬の状態を知っているスタッフ」がいるわけで、飲み合わせの悪い薬を薦められることはあります。安心感が消費者の支持を集められることはあります。

め、ライバル店に比べて決して安くない価格帯であるにもかかわらず、大躍進を遂げているのです。

…それでは、**果たして1,500人の顧客の名前を覚えることはできるのでしょうか？** 名前を覚えるということは、顔も覚えるということです。(顔と名前が一致しなければ、覚えたことにはなりませんからね)

そこで、私の経験談ですが、サラリーマン時代の会社には約500人の従業員(同僚)がいました。はつきりといって、500人程度の人と適度に顔を会わせていれば、顔と名前を覚えることはできます。その延長線で考えたとき、ある程度の覚悟と努力をすれば、1,500人は不可能な数字ではありません。

商売繁盛するための方法を考えるとき、「1,500人の顧客の名前を覚える」は非常に**シンプル**です。1,500は膨大な数ですが、顔と名前を覚えるだけで繁盛するのであれば、やってやれることはあります。

お客様の顔と名前を覚えて商売繁盛を実現しましょう！

株式会社ザツツ 代表取締役
米満 和彦 (よねみつ かずひこ)
美容室・飲食店などの中小店舗・中小企業の販売促進支援を行なう。「ニュースレター販促術」など著書多数。



「動作経済の原則」で 作業を効率化しよう！

仕事を効率的に行なうためには、机の上や作業台の上など**作業環境を整える**ことが大事です。

仕事をするには道具が必要、事務作業であれば文房具、ものづくりであれば工具、飲食店であれば調理器具です。この道具を**どう置くか**で、作業効率が大きく変わってきます。始業のベルが鳴って、道具がどこにあるかを探すところから始まり、それに時間をかけているようでは、作業効率はよくありません。そこで、まずは整理整頓して、机や作業台の上には仕事に必要なものだけがすぐに取り出せるように場所を決めましょう。それができたら、さらにもう一步改善を進めましょう。作業や動作を改善するとき、「**動作経済の原則**」という知恵があります。昔からの様々な改善の積み重ねから、作業動作の効率を図るために知恵をまとめたものです。その原則のなかに「**作業場の配置に関する原則**」というものがあります。そのなかから3つ紹介します。

株式会社しくみカイゼン研究所 代表取締役
若井 吉樹 (わかい よしき)
中小企業を中心に儲かるしくみ改善のコンサルを行なう。「世界一わかりやすいコスト削減の授業」など著書多数。



①材料や道具は全て定位置に置くこと

(いつも置かれている位置が同じであれば迷わない)

②材料や道具は作業者の近くに、かつ前面に置くこと

(近くで前面にあれば手に取りやすい)

③材料や道具は動作手順に従って置くこと

(ただ並んでいる順番に作業をすればいい)

…この動作経済に則って作られている作業台が、某大手ハンバーガーチェーンの調理台です。

レジ奥の調理台をよく見ると、奥から手前に向かって一直線にハンバーガーが作られています。材料や調味料は全て定位置で、作業者の前面に置かれ、それらが奥から手前に使う順番に置かれています。この工夫で、アルバイトは注文を受けてから1分以内にハンバーガーを提供できるのです。

みなさんの会社の机や作業台も、道具の置き方に工夫してみませんか？ 特に、毎日同じ作業を繰り返す場合には大きな効果があります。



ホームページを作つて、更新して、解析する！

ホームページやブログを作つても、多くの企業が「作つて終わり」になつています。少しレベルの高い企業でも、「作つて、日々更新して終わり」になつています。そこで、「作つて、更新して、解析する」という流れまで進めてみませんか？

皆さんのホームページやブログは無料でアクセス解析することができます。解析できるツールは、Googleアナリティクスというツールです。このツールを利用すれば…

- 検索エンジンでどういうキーワードで検索されたのか？
- どこのサイトを経由してアクセスされたのか？
- 今何人の人がどのページを見ているのか？
- どのページが一番見られているのか？
- ホームページを見ている平均時間は何分なのか？

など、膨大なデータを見ることができます。これらのデータは「ホームページやブログの改善」に役立つことができます。次のような感じです。

株式会社スマートアレック 代表取締役
河井 大志（かわい だいし）
WEBマーケティングディレクター。著書に「SEO対策 検索上位サイトの法則52」他がある。



●どのページが一番見られているのか？

⇒そのページに強くアピールしたい内容を入れる

●平均滞在時間が短い

⇒提供している情報がつまらない可能性がある

●どういうキーワードで検索されているのか？

⇒検索する人の意図を理解し、ホームページに情報を追記

●どこのサイト経由が多いのか？

⇒そのサイトに対して広告や露出度アップの施策をするなど、様々な改善ができます。

また、「自社が売りたいと思っている商品やサービスのページ」よりも他の商品・サービスの方が多く閲覧されれば、その商品のリニューアルや商品改善など、WEB以外の改善や、企業の戦略自体を改善できるかもしれません。

「解析」=「WEB上で他社を一步リードできる材料・企業戦略を変えてしまうほどの材料」と考え、アクセス解析を導入してみてはいかがですか？



お客様に「喜ばれる値引き」と「喜ばれない値引き」

最近、いろいろな相談がやってきます。その中で多いのが、チラシなどに掲載している商品・サービスを安くしても反応がなく、集客に困っているという話です。

その時、みなさんに確認するのが、「その安いと思っている商品やサービスがお客様にも安いと思われ、安さがきっかけでお店に行こうと思われているのか？」ということです。

もちろん、全ての人にそう思われなくてもいいのですが、そのお店が狙っているターゲット層に響いているかどうかはとても重要なポイントです。そのあたりのことをあまり考えずに広告を作成している人が多いようです。

実は、値引きには「喜ばれる値引き」と「喜ばれない値引き」があるのです。

「喜ばれない値引き」とは、値引きをして当たり前と思われている値引きです。逆にいうと、値引きをしないと売れないということ。例えば、車の販売や携帯のキャッシュバックなどは

感動会社楽通 代表
田村 慎太郎（たむら しんたろう）
自らも印刷物でお客様を元気にし、印刷業界を元気にするための支援活動を行なう。全国で講演活動を展開中。



安くなつて当たり前と思われています。

一方、「喜ばれる値引き」とは、値引きすることでお客様に喜ばれ、それがきっかけで購入しようと思ってくれる正しい値引きです。例えば、夕方のまだお客様があまり来ない時間帯だけ最初の生ビールが10円になる値引きや、新車を購入するとその車に乗っている間ずっとガソリンが20円引きになる値引きなど。**お客様に喜ばれる上に、購入(来店)率も上がります。**今はただ安くするだけでは反応が得られない時代です。それは世の中のあらゆる情報が全て簡単に見る(調べる)ことができるから。そして、安くしてもらうことにお客様が慣れてしまっているからです。

しかし、その業界にはないインパクトのあるサービスや、お店の現状把握、ターゲットとライバル店の状況などをしっかりとリサーチすれば、きっと**お客様に喜ばれる値引き**が実現するはずです。お客様に「喜ばれる値引き」を提供して、魅了していきましょう！

今月の…
晃南印刷
最新NEWS！

全編カラー刷り
248頁

詳しくは、弊社HPへ！



価格：2,160円(税込)

お問い合わせはお気軽に。☎ 0120-4141-62 ☎ 0289-62-4141 ✉ clue@ko-nan.co.jp

今後、本誌が不要な場合は、お手数ですが会社名・FAX番号を明記の上ご返信ください。FAX 0289-62-2952
会社名・団体名 ()
FAX番号 () □今後は不要

昭和の終わりの頃の全路線127駅舎

読売・下野新聞
にも記事掲載

川柳 知つて重宝

なつかしい栃木の停車場

今は建て替え消え失せたJR、第三セクター、東武鉄道の各駅舎を一つ一つスケッチし、駅舎にまつわる小話を加えたものです。笑わせながら子や孫に、わが街のいわれを語り聞かせるのもお役目。ご自分も勉強になります。（お求めは、弊社・県内大手書店へ）



栃木県フロンティア認証企業
感謝を込めて情報発信 喜びと感動を創造する
晃南印刷株式会社

Design and Information
for marketing and Communication
DIC アルファ  ●企業PR支援事業