



▼/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/ *▼*/

明日から使える!? 商売繁盛のヒント

サービスコンテンツプランナー 小島章裕

《 vol.13 》

[コミュニ手帳]

「当店では取り扱っておりません」でいいの？

週末、100円ショップへ行きました。バイクのオイル交換で廃オイルを受ける容器を探していました。ちょうどいいサイズがなかなかなく、店員さんに聞きました。店員：「店頭に置いてある分しか、品揃えはございません。」 そうだろうと思っていましたが、なくて残念でした。。しかし、その100円ショップの店内放送で、「ご要望の商品が見つからない場合はお近くの店員に聞いてください」と流れていました。そこで、もし、こんなサービスを付け加えたら、もっと親切なお店になるのではないかと思います。

コミュニ手帳 //////////////////////////////////////

お客が「これくらいのサイズの容器が欲しいのですが・・・」と身振り手振りで店員に聞きました。店員は店内の陳列棚を探してみましたが、お客が要望するサイズの容器がありません。店員は、「残念ながらお客様が欲しいサイズの容器がございません」と言いつつ、ポケットから手帳を取り出しました。店員は「ご要望の容器について、会社の方に提案しておきます」と言いつつ、手帳にイラスト入りでメモしました。

店員は「こんな感じの容器でしょうか？」手帳のイラストを見てお客が微笑みました。客：「そうですね！ そんな感じです」 店員：「ありがとうございます。すぐに対応するのは難しいかもしれませんが会社にとっておきます」と言いつつ、続けて質問します。店員：「差し支えなければ、どんな使い方をされ

る予定ですか？」　こんなコミュニケーションをした最後に、店員：「貴重なご意見ありがとうございます。こちらは本日から使えるクーポン券です。お礼にお受け取りください」　メモ帳のページ下部は切り取り線になったクーポン券がついていて、クーポン券には店員の判が押してあります。切り取ってその場でお客に手渡します。

このように店員とお客とのコミュニケーションを促す手帳はいかがでしょうか？　今までなら、客：「ありますか？」　店員：「ありません」で済ませましたが、お客の「欲しい」情報は企業にとってとても貴重です。また、お客も「聞いてくれた」という姿勢だけでもせつかくお店に来て残念な気持ちや損した気分が軽減されます。この一言二言の店員とお客の会話が販売データには現れない「お客の要望」を掴むキッカケになると思います。メモは店内に掲示して、どう対応したか、できる範囲で公開していくともっといいです。

-

★アイデアコンセプト★

「欲しかった」の見える化

-



《**アイデアの解説**》　客：「ありますか？」　店：「ありません」
どの業種の、どの店舗に行っても同じ対応をされます。もし、各店舗から毎日、お客が欲しかったけど買えなかった情報が上がってきたら、とても貴重な情報だと思いますがいかがでしょう。地域性や時期によっても情報は違い、世の中の流れや流行りもわかるかもしれません。アンケートや調査機関の情報より生の声で精度は高いです。

※本コラムの内容は作者の意見です。各人の責任においてご利用ください。本件により生じる損害・トラブル等について、一切責任は負いません。

※本コラムの無断転載を禁じます。