

## お客様をいっぱいにご ビジネスモデルを考えることが SS成功への道

スキルパス株式会社  
谷口竜司

### SSを繁盛させる方法

いつの時代でもどんな業界でも企業・お店が繁盛する方法はただ1つ。それは、「お客様を増やすこと」です。SSの売上げ下落の原因は、自店のお客様が減っているということです。売上げの落ちているSSは、あなたのお店で買いたいというお客様が減っているのです。お客様が減っているとはどういうことでしょうか。それは2つの状況があります。1つは「新規客」が減っている。もう1つは「既存客」が減っているということです。ここが重要なので強調しますが、お店が繁盛する方法は、「新規客を増やして既存客を流出させないこと」なのです。

### お店をお客様でいっぱいにするために

ではどうすれば良いのか?わかりやすく伝えるため例え話を1つ。あなたはバケツに

水をためています。しかしそのバケツは底に穴が空いています。

いっぱい水を溜めたいあなたはどうしますか?

「穴から水が漏れていようと関係ない。流出以上の新しい水をそそぎこむのだ!」なんて思いませんか?普通そんなことはしません。最初に穴をふさぐはずですが、まずは水の流出を止める。これが一番先にやるべきこと。その後少しずつでも新しい水を注げばバケツは満たされます。

SS経営も同じ。まずお客様の流出を止める。穴をふさぐのです。その対策を施してから新規客を獲得する。蛇口から水を注ぐのです。それができれば売上げは上がっていきます。そこで大切なことは流出防止策と新規獲得策を仕組み(システム)にすることです。

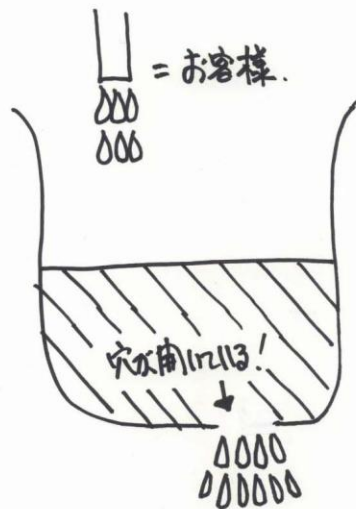
### お客様流出防止策

お客様の流出を防ぐために何をやるのか?みなさんいろいろやっているといます。「クレジットカードによる会員化」「リライトカードによるポイントセービング」「スタンプカード」等々。「携帯メールによる情報発信」や「ナンバープレート認識システムを使って声掛けすること」もこれにあたりますね。その中であなたのお店に合った方法を決めてください。身の丈に合

った継続可能な方法を決めるのです。とにかく、必ず流出防止策は行ってください。これをやらないと穴をふさがないまま水を入れることになります。

ここで私がやっている流出防止策の事例を1つ紹介しましょう。これは超ローテクです。「幸せをよぶポイントカード」といって1000円で1ポイント進呈。50ポイント貯めると500円分の商品券がもらえるというものです。還元率は1%。商品券は、SSで使えるものと近所の人気スーパーマーケットのものどちらかを選んでもらいます。

これは、開くとA4サイズになる大きなポイントカードで、最近の名刺サイズのものとは比べるととても大きいです。大きいということは携帯しにくいのです。まあ、何よりダサいです。垢ぬけていません。でもこれが良いのです。この大きいカードを渡すと、お客様は「大きいね!」と驚かれます。中には笑い出す人もいます。そしてたまたま、「そうですね。うちの社長なりに考えているんですかね(笑)。カードが大きいのでクルマのドアポケットにでも入れておいてくださいね!」と伝えます。ここがポイントです。財布に入らず車のドアポケットに常に入っているのお客様はいつもこのカードを目にします。そしてこれを目にするたびに「でっかいポイントカードのお店」を思い出します。そうすると、お客様が車に乗るたびにわれわれのSSを思い出します。そういう仕掛けにしているのです。



開いてみると 

A4サイズのポイントカード▶



### 新規客獲得策

それでは新規客の獲得方法はどのようにして? SS店頭看板を設置して店舗の集客力を上げることから始めます。それができたらローラー作戦・ポスティング・チラシ折り込み・DM・紹介・飛び込み営業・インターネット広告・ホームページ・携帯メールetc...。これらの中からどれに力を入れて新規を集客していくか決めます。ちなみに私のクライアントさんはポスティングを継続的に行うことで新規客獲得を実現しています。

