

『顧客認知力アップで街の皆にエールを送ろう！』

お疲れ様です。毎年12月を迎えると月日の流れる速さを感じますが、今年は誰にとっても特にそう感じたのではないのでしょうか。Cocorodiningにとっても本当に正念場と言える一年であったと思います。大変な渦中は変わらずですが、皆の日々の頑張りのおかげで無事2020年を締めくくれる事に心より感謝を伝えたいと思います。

ラストヶ月！本来であれば一年で一番盛り上がる、飲食店で言えば今年一年の営業努力の通知表をお客様から頂ける、最大で最高の月ですが、今年に関してはアクセル全開で！というわけにはいきません。ただ、そんな中でも全力を出していい所も当然ありますので、今月はその中の一つについてお話したいと思います。

それが「記憶」についてです。

昨日、つけ麺一番をご利用して頂いたお客様よりinstagramに大変嬉しいストーリーズの投稿がありました。（下記に画像を添付しました。）

ストーリーズを確認し、「温かいメッセージをありがとうございます」と返信をしたところ、「instagramが初めてでメッセージ機能があると知らずに公に書いてしまいました。すみません。返答来たこと嬉しいです。勇気を出して伝えて良かったです。(^-^)」と返信がきました。

この方は、わざわざ感謝を伝えてもらうためだけにinstagramに登録、投稿してくれたのです。これだけでもこの方がどれほどご満足いただけたかが伝わってきます。

そして何より、このサービスがお店で出来ていることを本当にうれしく思います。月に何度も通って頂ける常連様のことを覚えることは当然大切ですが、2・3回目のお客様の事を覚えていて声をかけられるのは、とても素晴らしい事です。

皆はHugeという会社をご存知でしょうか？ この会社はリゴレットという飲食関係者ならだれもが知っている有名なレストランを都内で24店舗運営しています。

ここの社長さんが新川さんと言い、かつてグローバルダイニング（モンズーンCAFE）にて副社長まで務められた方で、[サービスの神様]と謳われた方です。

このHugeが掲げる10の約束のうちの1つに下記のものがあります。

【アンティシペーション・リコグニション・オペレーション】

それぞれ【顧客認知力・事前察知力・運用作業力】と訳せるのですが、記憶とはまさにこの顧客認知力のことを言います。

人が幸福を感じる瞬間の一つとして「承認欲求」というものがあります。人は自分のやったことだけでなく、そもそも存在自体を認めてもらえていることに喜びを感じる生き物なのです。「あなたがいてくれて本当によかった。」など言われるととても嬉しい気持ちになります。

そして、更に言えばこの顧客認知力に「力」という文字が入る通り、顧客認知する力には強い弱いがあります。先に伝えた通り、月に何度も通っているお客様を覚えるのは容易だし、お客様側だって「そろそろ覚えてくれよ!」とか思っちゃうものです。このお客様が思っていることをスタッフがやった状態のことを顧客認知力が強いとは言わないのです。

つまり、まだお客様も期待していないタイミング、これを上回れる人ほど顧客認知力の強い人なのです。

今回は2回目の来店でした。本当に素晴らしい。間違ってたら嫌だなーと思うと声をかけるのもためらったりするものですが、間違ってたら間違ってたでいいと思います。その行為に対して不快な感情はあまりわからないと思います。むしろ「意識しようとしている人なんだなー」と思ってくれるはずです。

「あれ? 前に一度いらしていただけましたか?」

「またいらして頂いてありがとうございます。」

こんな会話が日常会話になれば最幸ですね。

まだまだ、世の中は時短要請や外食自粛など暗いニュースばかりが続いています。そんな時に寄ったお店で、何か一つホッ!と心が温くなる瞬間があれば、ちょっとでいいので元気を与えられる場所であったならこれほど嬉しいことはありません。

顧客認知力、お客様を覚えて声を掛けるということにはそんな要素もあるのだと思います。

仲間に対しても是非行ってください。スタッフの誕生日をお祝いするLINEもその一つだと思し、僕はあのLINEとても好きです。

この覚えて声を掛ける、という行為が当たり前になったら2021年はCocorodining全店にとって最高の年になるはずです。

今年残すところあとひと月！全店が素敵な形で締めくくれるよう、頑張っていきましょう！！

2020.12.1 松岡 保浩

先日二回目の来店をしたところ
初めて行った時のことを覚えていてくれる女性店員さんがいました。
見ている所顔見知りになった人が何人かいるらしく、ラーメン屋ではあまりみない暖かいコミュニケーションをとっていただけました。平日、日中には毎日いるとのことでしたのでこれからもつけ麺はもちろん少しでも話せるのがとても嬉しいので何度でも通いたいと思います。最高の接客、最高のつけ麺いつもありがとうございますとお伝えください^^！！

@tsukemenichiban