

# 飲食業者が抱える悩みにはこんな提案が有効！

①～⑤ 奥山 文雄 フロンティア代表講師  
 ⑥～⑩ 竹内 心作 地域金融ソリューションセンター 代表

飲食業者によく見られる10の悩みを取り上げ、支援提案のポイントを解説する。

## 悩み1

### 新規顧客を増やしたい

#### 店舗の運営状況を確認し顧客層の絞込みを提案



**飲** 食業界は他の業界に比べ参入障壁が低いいため、過当競争が常態化しており、開業後3年以内で約70%が閉店するともいわれる。つまり、限られた顧客を獲得できれば生き残り、できなければ撤退という厳しい現実が待っているのだ。そうした実態を踏まえ、身の内を絞り込んだ無理のない提案・アドバイスをしたい。

タリテイを維持できているか、⑤最寄り駅から見た分かりやすい案内はあるかなどを確認し、具体的な提案・アドバイスをを行う。

例えば、経営者が設定したターゲットが想定どおりに来店していないければ、原因の追及と改善策を講じる。メニューがニーズに合っていないければ見直しが必要だが、規模によりメニューや接客に限界があるので、ある程度客層を絞り込む必要がある。売上拡大のため客層を広げることは得策でない。

例えば、経営者が設定したターゲットが想定どおりに来店していないければ、原因の追及と改善策を講じる。メニューがニーズに合っていないければ見直しが必要だが、規模によりメニューや接客に限界があるので、ある程度客層を絞り込む必要がある。売上拡大のため客層を広げることは得策でない。

#### サービスの工夫やインバウンド対応も検討

① ターゲットとする顧客層、② 顧客にマッチした店舗の造作・雰囲気づくりはできているか、③ 顧客ニーズに合ったメニューはあるか、④ 顧客を満足させる従業員のホスピ

今やパソコン・スマートフォンで飲食店を探すことは当たり前になっている。グルメサイトへの登録や、フェイスブック、ツイッター

## POINT

- ★ターゲットを明確にしたうえで、店舗づくりやメニュー等に整合性があるか確認
- ★SNSを活用した情報発信や新規顧客向けサービス、インバウンド対応等を検討する

## 悩み2

### リピーターを増やしたい

#### 顧客目線で改善点を探し常連客向けサービスを拡充



リピーターすなわち常連客が増えれば売上げは安定し業績も向上する。売上安定・業績向上のためにはリピーターを増やすことが最善の方法であり、店の将来はリピーターの数にかかっているといっても過言ではない。いかにしてリピーターを取り込むか、どのように持続させていくかが業績向上のキーとなる。

店の状況がパーフェクトになっているわけではないので、改善点を見つけることこそが経営者としての重要な仕事だ。改善点が見えないようであれば、経営者失格である。

#### 新しい顧客の来店を一回限りにしない仕掛けを

リピーターを増やす方法として、常連客を大切にすることもアドバイスしたい。

一般的には一人で初めての店に行くには少し勇気がいるが、友人・知人、特に常連客に誘われた場合は安心して行くことができるといえる。そのため、常連客の満足度を高め、初めての顧客をより多く連れて来てくれるようになれば、リピーターが増える可能性は高くなる。

初めての顧客を連れて来たら全員にワンドリンクをサービスする、料理を一品サービスするなど、何らかの特典を常連客に与えたい。そうすれば常連客の顔が立ち、気分も良くなること間違いなしである。せっかく来てくれた新しい顧客の来店を一回限りで終わらせない仕掛けも必要だ。

その他、リピーターを増やす方法には以下のようなものがある。

- ① 安全・安心な食材を提供する
  - ② 食材の品質・鮮度や産地にこだわる
  - ③ 「定番料理」「お薦め料理」「期間限定料理」に工夫を凝らす
  - ④ ドリンク・サラダ・デザートなど健康志向の顧客にも対応する
  - ⑤ レディースデイの設定や誕生日サービスなどを行う
  - ⑥ ポイントカードやクーポンを配布・活用する
- 店の規模や客層を考えながら実施していくことをアドバイスし、必要に応じてマツチングや支援機関の専門家派遣制度の活用なども提案していききたい。

## POINT

- ★客席からのモニタリングやホールでの業務を行い、顧客目線で店を見ることを提案
- ★常連客へのサービスの拡充など、もう一度来店したくなる仕掛け作りをアドバイス