

2015年12月 会社の雰囲気を1W^{7分}明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

人気店のキーワードは“相思相愛”

先日、いつも懇意にさせていただいている豆乳の美盛、寺田信一社長と一緒に大阪の焼肉屋 万両さんの5店舗目オープンに行ってきました。大阪では非常に有名な万両さん。焼肉激戦区の大阪府で食べログ、堂々1位を誇っています。コストパフォーマンスのいい絶品和牛を提供することで「本当に美味しいお肉に出会う感動」を提供されています。また、豊富な8~10ページにもなるワインメニューリストも特徴の1つです。



今回伺った新店では、寺田社長のお知り合いである万両の滝本社長自ら店頭に出て接客していらっしゃいました。そこに、6人連れの仕事帰りのビジネスマンがお店に入ってきました。そこで滝本社長に「すぐ入れませんか？」と聞くと「少しお待ちください」と言われました。6名座るには、少し手狭なスペースでしたが、そこしか空いていなかったため、社長は片付けはじめました。するとそのビジネスマンの方が「そこですか」と聞かれ、滝本社長は「ここでもよろしければ、ご用意できるのですが」と言うと、「それなら、また来るわ」といって別のお店に向かってしまいました。その後、滝本社長は我々のテーブルに来られて「このスペースでもいいから食べたいと思わせられていない我々がまだまだですね。うちのお店の味を知ってもらい、ここでもいいから食べていきたいと思われるような店を作らんといかんですね」とおっしゃられました。この一言に万両を人気店にした社長の戦略が見て取れます。

「6人には手狭なスペースを提供したら、お客様はくつろげないじゃないか、そんなサービスはしてはいけないよね」と思われる方もいるかもしれません。もちろんこれも正解でしょう。しかし、滝本社長が作りたい万両というお店にとっての正解ではなさそうです。なぜなら、万両さんはコストパフォーマンスの高い和牛の提供により感動してもらうことにフォーカスしているためです。自身が客の立場で思い返せば、みな思い当たるお店を持っているでしょう。「どんな席でも入れればラッキー」「くつろげる席がないなら違うお店を探そう」…この客の思いとお店の狙いが一致しているお店は、繁盛店となっているものです。そのようなお店は、お客とのズレに気が付き、そこを修正していくためさらに魅力あるお店になります。万両さんを見てそれを改めて感じます。そしてその最初の一步は、「何で勝負するか？ 顧客満足を追求するか」をお店が決めていることではないでしょうか？ その狙いに引き寄せられたお客が、さらに店の魅力を体感する。体感できたお客は、そのお店の欠点さえも許してしまう。この“恋は盲目”状態を作れるお店は案外あるものではありません。

食い倒れの街大阪に行かれる時は一度、勉強目的に食事する価値のある店です（ご予約は忘れずに）。