

# 2016年9月 会社の雰囲気を1W<sup>731</sup>明るくするコミュレポ

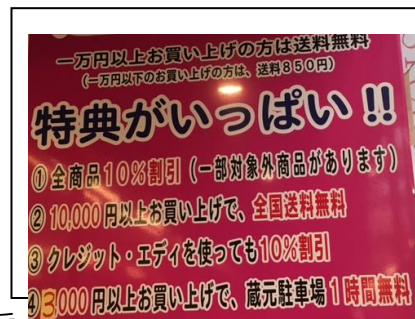
皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

## ゆる〜い街で鋭い視点を持つ店発見！

石垣島のお土産物ストリートでのことです。那覇の国際通りのような賑わいはありませんが、そのストリートには総勢30件程のお土産店が軒を連ねていました。その中で1件だけ多くの人で賑わっている店がありました。周りのお店には多少、お客さんが入っていましたが、このお店は店内も動きづらいほどのお客さんです。いわゆる、お土産店の一極集中です。私もその店に入って見て回りましたが、お店としては、他のお店より売り場が少し広いため品揃えが多少良い程度です。売っている品も価格も、周りの他のお店とほぼ同じです。逆に通路は狭く、お客さんも多いため、歩きづらいです。

「なぜ、この店だけこんなに賑わっているのか」理由が分かりませんでした。最初は中国人や韓国人も多く、言葉が通じるためかと思いましたが、そうでもないようです。店内を歩き見渡していると、1つの看板が飛び込んできました。理由が分かりました、この看板です。⇒



なんと**顧客の気持ちを見抜いた商法**だなと感じました。その上で【1万円以上の購入特典】というのが絶妙です。普通、1店で1万円以上お土産を購入する顧客は一部です。しかし、滞在中、土産物ストリート、ホテル、空港などあわせれば、1万円以上購入する人は多くいます。そうこの店は周りのお店だけでなく、旅行客の行動・心理を見抜いた上で、お土産カテゴリーを制覇する心意気です。例えば、顧客が「空港で買えばいいや」という無意識な心理は、この看板の特典によって見事変えられてしまいます。“1万円以上で送料無料”によって「送料無料ならここで買ってしまえば、ホテルでの煩わしい荷物整理、帰りの空港での買い物、かさばる荷物とおさらばできる！」のです。さらに“1万円以上で10%割引”は「どうせ同じ物買うなら、ここでまとめて買ってしまえばトータルで安くなるな」と購入数も自然と多くなります。留めの無料駐車券とくれば、買わない理由がありません。

これが結果、客数も増やし、1万円以上の顧客を増やします。つまり【客数】×【客単価】の公式に当てはめると、他店より両方とも断然高くなります。2倍づつ高ければ4倍に、3倍づつ高ければ9倍になります。10%割引と送料無料によって1人当たりの粗利率は落ちてても、【客単価】が高い分、粗利額は高まります。さらに【客数】も多いため、**1時間当たりで稼ぎ出す粗利額総計は断然高くなる**ので、閑古鳥を鳴らすお店より断然いいでしょう。

こういった店が同じお土産物ストリートに登場しては、他店は勝ち目がないでしょう。「扱っている品はほぼ同じ、定価も同じ」。「この店でしか扱っていない特産物」「〇〇専門の土産店」など特徴化していかなければ普通、顧客も立ち寄らないでしょう。しかし、あまり特徴化を試みているようなお店はありませんでした。なんだかこれも、石垣島の穏やかな文化なのかと心安らぐ自分もいるのでした。