

営業センスの改革 顧客目線から顧客動向へ ①

プラスアルファ 代表 藤田雄志

競合店のことを知らない店長

店 長の皆様に、顧客がよく知っていて店長が知らない可能性の高いことを質問します。これらの質問を答えられない人は店長として危機感を持つてください。

質問① 客数調査をしている競合店の食事休憩の時間が何分かすべて答えられますか？

この回答率は50%前後です。つまり半分の店長は競合店の食事休憩の長さを知らないのです。食事休憩をとる遊技客は客滞留時間が長い顧客であって、顧客は各店舗の食事休憩の時間が何分かをよく知っています。誰でも食事くらいはゆつくりとりたいたいものですから、顧客にとって重要なウエイトを占めている情報と言えます。

そして現在、ほとんどの店舗の食事休憩の長さは、時代に合っていないように感じます。45分前後の食事休憩時間を採用している店舗が多いと思いますが、これは10年以上前からの時間設定で

す。昔のように店舗平均で3万个、4万个の稼働を計上していた時代には45分で良かったかもしれませんが。しかし、現在のように客数が減少している時代では、競合店より長く設定することで遊技客に選ばれる店舗を目指す必要があります。仮に60分に設定しても食べ終われば戻ってきません。社会全体が食事休憩を60分にしていくのですから、それが普通であり、逆に今までのパチンコ業界がおかしかったのかもしれない。競合店の食事休憩の時間を把握して、より長い時間に設定することが、顧客に喜ばれる施策に繋がります。

質問② 競合店のオープン前の入場方法について答えられますか？

この回答率は20%前後です。どのようなことかという点、並ぶ場所はどこか、並び順で入場なのか、整理券があるのか、整理券があるのなら何時から配布を行っているのか、抽選があるのかなのか、抽選後の再整理は何時か、パチンコとパチスロの入場は同じに分けているのか、入場時の人数は何人単位で行っているのか、並ばせるスタッフの数やオペレーションはどうなっているのか、入場後の台確保券などの運用オペレーションはどうなのか等々です。

このようなことを知った上で自店の入場方法を決める必要がありますが、知っている店長は20%前後ですから、ほとんどの店舗は自分たちが管理しやすい入場方法で行っているのです。しかし、遊技客は各店舗の入場方法をとてもよく知っています。朝から並んでまで来店する遊技客ですから、超ヘビーユーザーである可能性が高いに違いありません。このようなユーザーは朝の入場方法で最初に行く店舗を選びをすることがあるそうです。

どのような入場方法が良いのかは、競合店の方法を参考に決めてみる必要がありますが、大事なことはすべてのお客様に平等で、入場までのストレスを限りなくゼロにすることです。

このように詳細を見てみると、店長さんが調査し、考えて、お客様の動向を意識するできごとがたくさんあると分かります。競合店の客数や稼働率、機種構成、新台情報を分かっていることも大切ですが、遊技客の動向を考えてより詳細に店舗運営を行うことが、これから生き残るための重要なポイントになってくると思います。

[A]



ふじた たけし 1972年千葉県生まれ。株式会社プラスアルファ 代表取締役。ホール現場と共に進める戦略実行型コンサルティングを展開。信条は「顧客目線から顧客動向への変化」を掲げ全国の店舗の業績向上を担う。
www.hpa.co.jp