

## 魅力の分解 II

# 3つの割り算と足し算 ③

お店の魅力を「数字」で割る、に続き、前回は「お客様ワード」で割ることを説明しました。今回は、「お客様ワード」の(1)お客様の本音、(2)お客様の困りごと、(3)お客様の知らないこと、の3つの視点で割り算と足し算する方法をお伝えします。

割られる項目(魅力)を「会員募集」でご説明します。会員募集に関する「お客様ワード」を(1)～(3)の視点で3つ抽出します。以下は一例です。

(1)お客様の本音……「台移動をしたけれどスタッフが忙しそうで声が掛けられない(我慢)」「パチンコ玉があと5玉足りない(残念)」「閉店間際のカウンターが混んでいる(ストレス)」

(2)お客様の困りごと……「遊技途中にお金を入金したままトイレへ行ってしまう経験がある」「残金を残したまま、そのことを忘れて台移動した経験がある」「カードに残金を残したまま家に持って帰ってしまった経験がある」

(3)お客様の知らないこと……「会員

カードに入金してからの遊技は90日間可能」「会員カードに入金してからの精算は180日間可能」「会員カードでなければ、遊技・精算当日限り」

これら(お客様ワード)に対応したメッセージを、どこに掲示するかがポイントです。

前々号にご説明しましたが、店内には滞留時間が長い場所もあれば短い場所もあります。メッセージ掲示を、滞留時間に合わせて足し算します。Cランク(滞留時間3秒以下)の場所では1つ、Bランク(滞留時間中間値)の場所では2つ、Aランク(滞留時間1分以上)の場所では3つとします。

例えば、(3)に対応したメッセージであれば、店外・風除室などCランクの場所では、「当店の会員カードがあなたを守る! あなたの遊技を90日間守り続けます!」とだけ告知。

JC/MC・景品カウンター前などBランクの場所では、2つを組み合わせて、「当店の会員カードがあなたを守る!」①ご遊技保証:90日間 ②ご精

算保証180日間 ※会員カードに入金した当日から保証日カウント」と告知できます。

台周りや休憩スペースなどAランクの場所では、3つ全てを使用して、「当店の会員カードがあなたを守る!」なぜなら? 《理由1》ご遊技90日間保証 《理由2》ご精算180日間保証 ◎通常、会員カードでなければ、遊技・精算は当日限りしか保証されません。是非、この機会に会員カードを作成してみても如何でしょうか!」と告知できます。

つまり、(3)の会員募集の特徴をまとめると、保証制度のある会員カードという切り口となります。

今回のポイントは、割る項目が変化すれば、全く同じ取り組みでも、お客様に伝わる魅力が劇的に変化するということです。

