

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った経験がある」「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いかがでしょうか!」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。

