

©ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。 バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「定食屋」

突然ですが、町の「定食屋さん」に凝っています。今までは、仕事中の昼食に何を食べるか、悩んでいました。探るのが面倒な時は牛丼、コンビニ、〇〇と、ついチェーン店に行っていました。駐車場もあるし、いろいろなものがあるのでとても便利です。でも、あるキッカケがあり「定食屋」というものを探してみよう思い立ちました。私にとつての定食屋さんは、チェーン店ではなく個人の方が経営しているもので、探し始めてみると、あちらこちらにありました。探し方は、Googleマップで検索します。口コミも見ますが、参考程度にして、まずは自分で行って、味、雰囲気などを楽しみます。

ある日、近隣に定食屋らしきお店を発見しました。さつそく入ってみると、狭いですが、面白そうな雰囲気です。メニューは洋食系のお店です。お店のおばさんに、この店はどの位営業しているのですか？ と聞いたところ、35年位かな、とのこと。そのお店は、時々通る道沿いにあります。通りの風景になじんでいたのか、看板が私の目には全く入らず、少なくとも15年は気づかなかったことになりました。本当にもったいなかった、と思っていました。

私が今回このお店に行けたのはキーワード（定食屋）とGoogleマップで検索し、発見できたからです。要望が明確であればあるほど、見つけることが簡単な世の中です。一方で「昼食をどこで食べようか」「ちよっと違った昼食をとりたいたい」といったボヤつとした要望だと

具体性に欠けるので検索しても多くの飲食店が表示されるだけになります。このようなボヤつとしたニーズのお客様を獲得していくことはとても大切だと思います。今回の例は「昼食」でしたが、自社の業務内容に当てはめてみると、どんなボヤつとしたニーズが浮かんでくるでしょうか。

お客様は、「このようなものが欲しい」、「こういうことで困っている」「こうしたい」と顕在しているニーズに対しては饒舌です。一方、隠れている又は具体化していないニーズに対しては、お客様の話の中から引き出していかねばなりません。

今回のケースは自分のことなので、自分で潜在ニーズを引き出すことができそうです。コンビニもいろいろ違うところ食べたい、違うところとはどこ？ 例えば〇〇？ それとも△△？ そうだ、家庭的な店がいい、定食屋とか？ 自分なりにボヤつとしたニーズについて考えみると、「？」でつながっています。お客様の顕在ニーズを元に質問を用意したり、アンケートなどを実施したりすることがヒントになるのかもしれない。

さて、先程の定食屋さん、日替わりランチだと、コーススープがつくのですが、みそ汁に変えてもらったところ、最近は何も言わなくても、みそ汁がでてくるようになりました。それほど通っていないですが、何となくうれしい気持ちになります。

ご案内

簡単更新くん

ホームページから簡単に情報発信ができます。

利用例)

- ・ニュース・お知らせ
- ・キャンペーンの開催
- ・お客様の声
- ・臨時休暇 etc...



【この件に関する問い合わせ】

ラップ東京株式会社

(担当：田島)

TEL: 042-349-3535

ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。 <https://www.raptokyo.co.jp/>

