

# SHOKOKAI

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

# 3

March 2019



特集

## 事業承継に 必要なステップ

地域を訪ねて

瀬戸内海に浮かぶ現代アート  
の島 香川県香川郡直島町

わたしのふるさと

俳優 藤岡弘、さん

商品を変えず、  
人も増やさず、  
リピーターを増やす

接客戦略

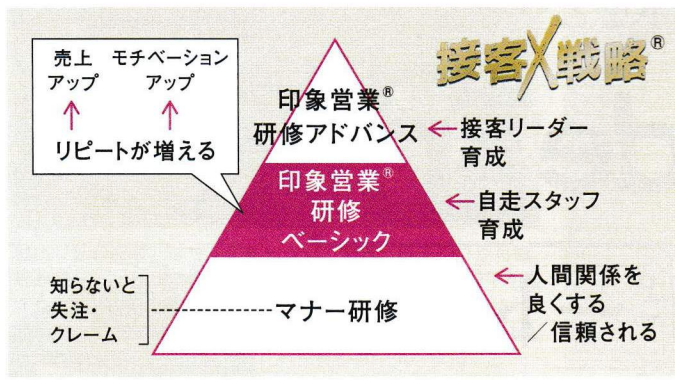
藤村純子

vol. 24

仕事を楽しめ、結果も出すのが本当のプロです！

接客のプロになるために

本連載は今回で24回目、丸2年を迎えました。私が皆さんにずっと伝えてきたのは、印象力を高め、リピーターを増やし、商品を変えず、人も増やさずに売り上げをアップさせること。そしてそのために、「自分を整える(変える)」



手法とその大切さや効果です。ではなぜ売り上げをアップさせるために、自分を整えなければいけないのでしょうか。

私の場合でいえば、今の仕事をしている目的は、私に関わるすべての方を笑顔にしたいからです。皆さんを笑顔にするには私が提供するサービスや商品を手に取っていただく必要があります。つまり私自身が選ばれなければ、本来の目的を達成できないことになりません。そして選ばれるために、私も「自分を整える」ことに細心の注意を払い、日々行動しています。皆さんも同じです。近くには品揃えの多い店や、価格勝負をしているお店、さらには、クリック1つで商品が届くネットショップも、そんなライバルたちに競り勝ち、お客様に「またあなたから買いたい」と思ってもらわなければならないのです。

そのために必要なことが、美しい言葉遣い、清潔感のある身だしなみ、洗練された立ち居振舞い、

豊富な知識、臨機応変な対応といった接客スキルを身につけ、「自分を整える」こと。つまり、接客のプロになるといえるのです。

リピーター化の必然性

では、なぜリピーターになつてもらうことが重要なのか、理由は簡単です。新規顧客の獲得には膨大なコストがかかるからです。一説には新規顧客を1人獲得するのに、リピーター1人を維持するの8倍のコストがかかるといわれています。もちろん新規顧客の獲得は大切ですが、もうすでに関係性ができているお客様に継続して購買してもらうほうが効率的なのです。

そしてどこで買うかを決めるのは、100%お客様に決定権があります。だから、あなたは選ばれるために、努力を続けなければならないのです。

仕事を楽しめ、成果も出す

私はつねづね、仕事は楽しむものだと思っています。仕事は遊び

や趣味ではありません。対価ももらっているのです。「つまらない」と感じるのは自分で考えずに、ただやらされているから。自分で考え、工夫し、トライ＆エラーを繰り返し、そして結果も出す。それが本当のプロだと思います。仕事を楽しめ、結果を出すためにどんな自分を整えていきたいと思いますか？話を聞いて理解するだけでなく、実践することが何より大切なことです。

次回以降は生産性の高め方や時間の有効活用法、PDCAサイクルの活用法などについて、ご紹介していきたいと思います。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『「期待以上」と思われるプロの接客作法』(明日香出版社)は14刷、メルマガは1300人の経営者に読まれている。