



元氣とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐 勉 2018年04月02日 第863号「週刊五十嵐レポート」

客単価を倍にしたら

戦略社長塾・銀座校に新しい経営者S氏が参加された。小岩校に3年通っている経営者N氏からの紹介。N氏はS氏から経営の悩みなどの相談を受けていた。1年以上経営の勉強する気でなければ、紹介しないとのことであった。

S氏は東京都内にしゃぶしゃぶ・すき焼きを2店舗経営している。飲食店に勤めて、28歳に独立してから4年が経った。若さと勢いでここまで来た。しかしなかなか業績は安定せず、苦戦していた。

1号店を出した後に、都内の繁華街で友人と飲んでいて、大手しゃぶしゃぶチェーンのお店が行列になるほど繁盛していた。この街には他にしゃぶしゃぶ店がないので、いけるのではないかと判断し、2号店の出店を決めた。当初、大手の店と同様の低価格帯に設定した。お店は上々の滑り出し。そのままにしていたら、大学生が多くなり、店の雰囲気が悪くなり、ビジネスマンたちが遠のいていった。

N氏にも相談し、大手チェーンのマネをせず、差別化をする。低価格帯(3,000円)から高価格帯(6,000円)に。肉の研究をし、高級黒毛和牛のすき焼き店に転換していった。当然のことながら低価格時の顧客はいなくなった。売上は激減。赤字に転落。「このままだとやばい。店を閉じるか」と考えていた。するとポツポツ少ないながらもお客が来てくれた。そして「こんなに美味しいすき焼きははじめてだ」と感動するお客が増えてきた。それを聞いたスタッフたちが新たに感動した。スタッフたちはS氏に「がんばってみましょう」と言った。お店が一つになった。それでも赤字は解消せず、苦しい日々が続いた。

しかし、客層は変わっていった。学生や若い人はいなくなり、30代後半～40代以上が顧客になっていった。半年後黒字に転換した。現在は過去最高の売上を出している。

S氏は学んだ。大手のマネをしてはいけない。地域で一番の商品を作ると利益性が良くなる。課題は山積み。経営を学んでいなかったため、1号店と2号店の距離が離れていること。気まぐれ、場当たりの対応が多かったこと。経営を体系的に学ぶことで一つひとつ解決していく。

ちょっと
気になる出来事

3月31日、NHKBSで「あなたの下着見せてください」という番組があった。ビジネス番組であり、題名にも興味があり録画。

女性の6割が持っているという「勝負下着」。その多くは男性を意識するものではなく、「験担ぎ」や「自分にスイッチを入れる」ためのものであった。ある下着専門店に来られた女性たちにインタビュー。「勝負下着があるか。いつするか。それはどんな下着なのか。見せてくれ」という質問。

保育士は、大きなイベントである運動会。テンションを上げて仕事をする。白を基調に赤(運動会らしい)。エステシャンは試験のとき。自分を燃えさせるために「赤」。VIP顧客のときは、うごきやすいシンプル。色は紺。

銀座のママは、当初10万円以上の下着で「ゴールド」。今は着心地優先でベトナムの工場にオーダーメイド。100着まとめ買い1着2000円。

これらのモニターを見ていた各下着メーカーのスタッフたちは、驚きの表情。知らないことばかり。目からウロコ。

売る側から見た良い商品と買う側から見た良い商品はめったに一致しない。お客を知ることの大切さを再認識した。



一口メモ
知識

すべての仕事の原点

無印良品の店舗で使っているマニュアル MUJIGRAM。店舗開発部や企画室など、本部の業務をマニュアル化した 業務基準書。

この2つの“マニュアル”には、経営から商品開発、売り場のディスプレイや接客まで、すべての仕事のノウハウが書かれています。MUJIGRAMは2000ページ分にも及び、なかには写真やイラスト、図もふんだんに盛り込まれています。

これほどの膨大なマニュアルをつくったのは、「個人の経験や勘に頼っていた業務を“仕組み化”し、ノウハウとして蓄積させる」ためです。

ではなぜ、個人の経験と勘を蓄積させようとしたのか。

「チームの実行力を高めるため」というのが答えの一つです。仕事で何か問題が発生したとき、その場に上司がいなくても、マニュアルを見れば判断に迷うことなく解決できる。これだけのことで、仕事の実行力が生まれ、生産性は高まるでしょう。

松井忠三氏「無印良品は、仕組みが9割」より

「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日・水曜日 午前10時～12時

「戦略社長塾東京」小岩校 土曜隔週(第2・第4) 午後2時～6時

「戦略社長塾東京」銀座校、五反田校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

㈱五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5

03-3659-7703 Fax 03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

