



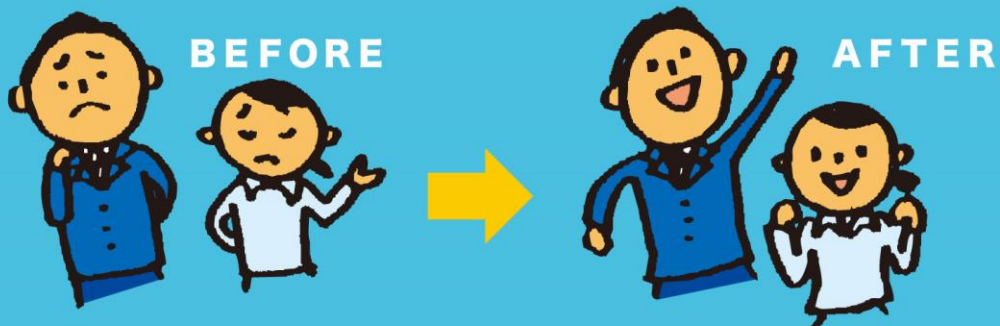
月刊音声セミナー

店長たちの

「自分ブランド戦略」

5

ブランド戦略の専門家 村尾隆介



日本で働くリーダーたちに贈る！

人が集まる人になるためのノウハウ。

ブランド戦略のフォアランナー・村尾隆介
による月刊音声セミナーのテキスト版！

村尾隆介

目次

第1章

居心地の良さと回転率の高さを両立させるには？

第2章

「かっこよさ」は一体どこから生まれるのか
リーダーにふさわしい「服装」と「あり方」を徹底解説！

第3章

明日からすぐにでも実践できるリーダーシップ講座

第4章

身近な人から「あこがれられる大人」になる
村尾隆介がセレクト！店長のモチベーションを上げるパワーソング
仲間づくりが大切なのはアーティストも同じ

※本テキストは、音声セミナー「店長たちの『自分ブランド戦略』」第5号を抜粋・編集して制作したものです。

その店舗の売上を左右する店長という存在。特にブランド力のある店長であるかそうでないかによって、売上は大きく変化します。とはいえ、どうやってブランド力を上げていくか悩む人が多いのも事実。小さなブランドの専門家として全国で講演やセミナー、コンサルティングの実績がある村尾隆介が店長のための自分ブランドについて語ります。

居心地の良さと回転率の高さを両立させるには？

気のきいた受け答えでお客様満足度をアップ

早川 みなさんこんにちは。プロインタビュアーの早川洋平です。今回は店長たちの『自分ブランド戦略』第5号をお届けします。村尾さん、どうぞよろしく願います。

村尾 よろしく願います。

早川 今号から初めて読む方のために、改めて趣旨を説明していただけますか？

村尾 店長たちの『自分ブランド戦略』と銘打っていますが、実際は店長に限らずスーパーバイザーやリーダー的な立場の方にも役立つ内容になっています。リーダーとしての役割を果たすためには、「自分ブランド」を磨いて自然と人が集まってくるような人間にならなければいけません。このテキストを通してそのお手伝いができれば幸いです。

早川 さっそくですが、オープニングトーク「今月のGoodとBad」です。これは1カ月の間、村尾さんが消費者としてお店で経験した「いいね！」と「残念！」をシェアしていくコーナーです。

村尾 日本のお店は総じてレベルが高くなっています。おいしくない飲食店はほとんどないですし、デパートの地下で売っているおそうざい類もクオリティが高い。もはや先進国の極致に到達したような気がします。とはいえセールストークにはまだまだ改善の余地があるのではないのでしょうか。マニュアル化された「いらっしやいませ」「ありがとうございます」の一边倒ではなく、もつと個性が出せると思います。最近経験した「いいね！」はあるそば屋です。僕がてんぷらそばを注文すると、「揚げたてでご用意しますので、少々お待ちくださいね」「ゆでたてでご用意させていただきます」など、感じのいいひとことを加えて注文を受けるんです。もしそれがなかったら、「作り

置きをそのまま出しているんじゃないか」と疑う人もいるだろうし、時間がかかったらクレームになったかもしれない。

しかし注文を受けるときに「うちは本物志向なので少し時間がかかりますよ」と断っているからトラブルを避けられる。これは飲食店に限らず、いろんな分野で使えるアイデアだと思います。もしピンと来たらぜひ自店のセールストークやマニュアル改良に生かしてほしいですね。

早川 僕はホットヨガスタジオに通っているのですが、そこはコミュニケーションをすごく大切にしているんです。例えば僕の出身地や仕事の話をスタッフにすると、次回会ったときに覚えてるのはもちろん、さらに話が広がるように準備しているんです。

特定のスタッフだけかと思いきや、他の人も同じだったのには驚きました。聞くところによると、そのスタジオの責任者の方針が全員に徹底されているそうです。

村尾 朝礼や会議でお客様の情報を共有しているのかもしれないですね。これは一切お金がかからず、お客様満足度もアップする非常に効果的な方法。会員制ビジネスには必須です。

効率を優先するあまり、お客様の感情を無視

早川 店員が変わったり退職したりしたときにお客様情報を引き継いでいる店もあります。消費者もそういうお店には思い入れがあるから長く通い続けることでしょう。これもすぐに取りかかれるブランド戦略の一つと言えそうです。一方、「残念！」と感じた経験はありましたか？

村尾 飲食店の運営はとても難しく、この分野で完璧に仕事ができる人はどこでも通用すると言っても過言ではありません。ところが参入障壁は意外と低く、業務用パッケージも豊富です。カフェを開こうと思えば立ったら、ある程度まではずぐ準備できてしまうのです。

そのせいかお客様の目に着くところに業務用パッケージをずらりと並べたり、グラスに移し替えただけのものを出したりするお店は意外と多いんです。こんな配慮に欠けたところは当然ながらBadですね。

早川 よく利用するファストフード店でこんなことがありました。そこはコンセントが使えるサービスを提供しているのですが、同時に長居する人が多くて困っているようなんです。驚いたのはある時刻になると「これから追加のご注文をうかがいに2階へ参ります」というアナウンスが流れたこと。

お店も苦慮していることはわかるのですが、いかにも「長居禁止」という感じがしてあまりいい気分はしませんでした。

村尾 それはまさに「残念！」ですね。僕は昔ながらの喫茶店で同じような経験をしました。そこは伝票に大きく入店時間を書くんです。しかも何時分と細かく(笑)。それもお客様にはモラルを持って利用してほしいと暗に伝えているんでしょうね。

一脚のいすも、用意周到な計算のもとに置く

早川 お店としては回転率を上げたいという本音があると思いますが、あまり露骨なものでもないでしょうか。

村尾 少しぐらい長居しているお客様がいたほうが、お店は入りやすい雰囲気になりますよね。かえてスタッフがひまを持てあましていたり、おしやべりしたりしていると足が遠のきます。知らない土地にいる場合は、ある程度活気があるお店のほうが安心できることも。お店に留まっているお客様が看板や広告の役割を果たしていることもあるのです。

だからこそ、居心地のよさと回転率のバランスを取る工夫が必要です。例えばスターバックスはソファ一席を設ける一方、固い木で作られたいすを置いたり高さを変えたりしています。素人目にはわかりませんが、かなり心理学を駆使した内装になっているそうです。この点は他のお店も見習うべきではないでしょうか。

サンプル版はここまでです。続きは、アマゾンにてダウンロードしてお楽しみ下さい。

店長たちの自分ブランド戦略 第5号【印刷可能PDF版プレゼント付】
「Kindle版」

<http://bit.ly/muraotencyo5>

村尾隆介の音声セミナーが2作同時リリース！

店長たちの「自分ブランド戦略」

(本テキストのもととなった音声セミナーです)

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/tancho/>

ベストセラー『小さな会社のブランド戦略(PHP)』の著者・村尾隆介は、企業のブランディングのみならず、個人のブランド戦略にも深く関わっています。

過去10年のキャリアの中で、行き着いたひとつの結論は、「店長の姿勢や見せ方次第で大きく変わる」という点です。

キクタスのプロインタビュアー早川洋平さんと軽快なトークで、毎月お届けするこの音声セミナーは、全国の店長やマネージャークラスとして働く社会人、店長を統括する立場にいる方や、小さな会社の経営者の質問から織り成される、いわばオンラインのコンサルディング。

通勤時はもちろんのこと、職場で仲間と一緒に聞くのもオススメです。

この音声セミナーの内容(企画や時期によって変わることがあります)

1. 最近、お店で感じた「GOOD」と「BAD」
2. オンラインコンサルディング(質問に対する回答)
3. 明日から取り組めるリーダーシップ
4. 店長のためのパワーソングの紹介
5. プレゼントコーナーとエンディング

村尾隆介の「出版deブランディング」

<http://www.starbrand.co.jp/services/voice/category/murao/>

経営者やプロアスリートなどの「個人のブランド戦略」にも深く関わる村尾隆介が軽快なトークで毎月お届けする音声セミナー。「これから出版をしたい!」「出版をしたものの、その後の自分の見せ方に悩んでいる」という全国の方々からの質問を中心に展開をしています。

また、この音声セミナーでは作家・村尾隆介の裏舞台もお見せします。今後の出版計画や、その時代背景、そして制作のノウハウや雰囲気は、ここでしか聞けない話。出版に興味を抱く方には、きっと参考になると思います。

この音声セミナーの内容(企画や時期によって変わることがあります)

1. オープニング…最近、本屋で感じたこと
2. 村尾隆介…未来の出版物(仮題の発表と秘話)
3. 出版に関するリスナーからの質問・回答(オンラインコンサル)
4. 集中心を高めるためのパワーソングの紹介
5. プレゼントコーナーとエンディング

発行日 2012年8月10日第1版

著者 村尾隆介

執筆協力 関根美代子

編集協力 三村真佑美

制作 Textrage 編集部

〒244-0804

横浜市戸塚区前田町 516-1-B-110

MAIL : tr-inquiry@kiqtas.jp

URL : <http://kiqtas.jp/>

©2013 Ryu Murao, Printed in Japan

本作品の内容を無断で複製・複写・放送・データ配信などすることは、固くお断りいたします。