



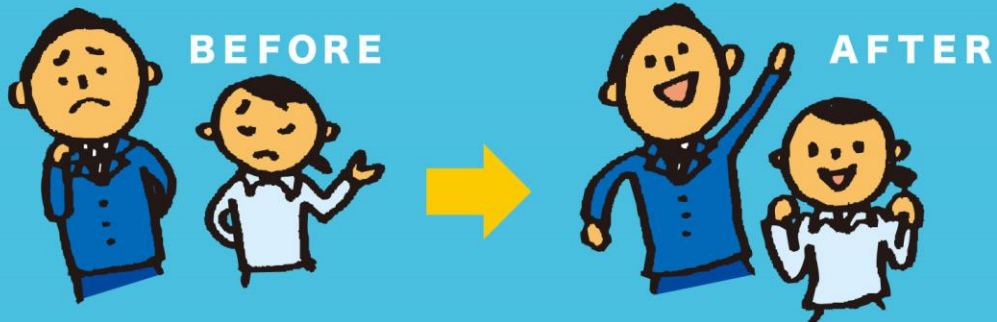
月刊音声セミナー

店長たちの

「自分ブランド戦略」

9

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 つま先の方向までお客様には伝わっている「ありがとう」のクオリティを上げよう
- 第2章 非日常を演出することがサービス業の使命 サービスの本質は困りごとを解決すること あなたは職場でアイデアを出せますか？ 最小限の労力で、最大限のインパクトを！ 明日からのリーダーシップ講座
- 第3章 自分だけの名言をつくらう
- 第4章 店長のためのパワーソングの紹介 甘ったるくないラブソング

※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9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が店長のための自分ブランドについて語ります。

### つま先の方向までお客様には伝わっている

「ありがとう」のクオリティを上げよう

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。店長たちの『自分ブランド戦略』第9号をお届けします。村尾さん、よろしくお願ひします。

村尾 よろしくお願ひします。

早川 この音声セミナーはどのような内容でしょうか？

村尾 店長を始めとしたリーダー格の人たちにとって、人を引き付ける魅力は必須です。それを身に付けるため、自分をブランド化しながらリーダーシップを学べるセミナーとなっています。リスナーからの質問コーナーや、通勤時のパワーソングを紹介するコーナーなどもありますので、みなさん楽しんでみてください。

早川 オープニングトークでは毎回、最近お店であった「GOOD」や「BAD」について話していますが、今回はどうでしょうか？

村尾 最近気になったのは「ありがとうございました」のクオリティですね。

「ありがとうございました」と言うのは、どこのお店も当たり前ですが、そのクオリティは店ごとによって違います。目を見て言う人、ただ発声しているだけの人、口すら開かない人なんていうのも最近が増えてきました。海外だと言わないケースも多いですが、「ありがとうございました」は日本のすばらしい文化だと思えますので、地方の小さなお店でも「ありがとうございました」は言ってもらいたいですね。

早川 「ありがとうございました」はどんな人でも使いますしね。

村尾 1日の言った回数、受け取った回数を数えてみるのも面白いですよ。

早川 どのように言えば伝わるのでしょうか？

村尾 早川さんもサッカー少年だったのでわかると思いますが、サッカーの基本は自分が蹴る方向に軸足のつま先を持っていくことなんです。なので、右足で蹴る場合は左足が軸足となり、そのつま先が蹴る方向を向いている、ということですよ。

同様に、「ありがとうございました」を伝える相手につま先を向けることが非常に大事です。出口にいるお客さんに言うのだったら、そこにつま先を向ける。すると視線も同じ方向を見るはずなので、お客さんは、「自分に対して言ってくれている」と感じるはずですよ。これだけで「ありがとうございました」のクオリティはだいぶ上がると思います。

早川 つま先という言葉が出ましたが、言い換えると、意識や気持ち、心ということですよ。

村尾 まさにそうです。  
旅館業界は、まねっこ業界で他店をまねることで切磋琢磨し、全体のクオリティを上げています。その最近の傾向として、送迎バスが見えなくなるまで全スタッフで見送るとい店が多いんですね。それは良いことですが、みんな早く自分の持ち場に戻りたいから、つま先が逆向きなんですよ(笑)。「また来てください」と言ってバスが見えなくなった瞬間、おそらくダッシュで持ち場に帰っていくのだと思います。

早川 途中まで良いことをしているのに、最後に台無しになると怖いケースですね。

村尾 サービス業界では「100-10」と言われるくらいで、他が良くても1点マイナスで0点になってしまうんです。特に別れぎわは印象に残りやすいのでとても重要です。

早川 良いことをやっているんですけどね。

村尾 すべてが台無しになるかもしれないので、これを聞いている店長、スパーパーザー、リーダー格の人は1回「ありがとう」のクオリティを見直しても良いと思います。

早川 ほかのコミュニケーションも同じですよ。たとえばインタビュアー中、相手に質問しながら、その間に「次に何を質問しよう」と考えることも、つま先がそちらを向いていないのと一緒ですよ。

村尾 それはインタビュアーのさだめですよ。話を組み立てながら、2歩3歩先の着地点を決め、メモも取りつつ、うなずいていなくてはならない。いかにそれを感じさせず話を盛り上げるかが、プロインタビュアーの力量だと思います。

言い換えると、目の前にいる人にどれだけ時間を捧げられるか、だと思うんですよ。

あるハワイの著名な経営者にお会いしたのですが、彼はひっきりなしに電話がかかってくるような人なんです。僕は仕事に差し支えると困るので、「電話に出てください」と言ったのですが、彼は「僕はあなたの話を集中して聞きたい」と言って2時間電源を切ってくれたんです。

これはつま先にも関係する話で、「あなたのためにやっています」というメッセージを、全身全霊で伝えれば、それはお客さんに届くはずなんです。

早川 ほんのちよつとした所作にそういうことは出てきますよ。

村尾 あるラーメン屋さんには、お客さんがのれんをくぐるその背中に向けて必ず「ありがとうございました」と言うそうです。背中に向かって言われるのと、ただ漠然と言われるのでは全然違いますよ。

「ありがとう」のクオリティ、ぜひ考えてみてください。

### 非日常を演出することがサービスの使命

早川 また「BAD」な話になってしまうのですが、表口にごみや什器を出しっぱなしにしているお店を見てがっかりした記憶があります。

村尾 外食とは一種の非日常ですから、家庭的なモノを表に見せないのは鉄則です。業務用のコーヒーマシンのバックがカウンタから見える喫茶店や、洗剤の家庭用洗剤が見えるレストランなどありますが、それらを見かけると「一気に日常に戻されてしまいます。特に女性は、「早く帰って夕飯の支度をしなきゃ」という気分になりますので、家庭を連想させるものは置いてはいけません。

ドイツニerlandだったらずありえない話です。高いお金を出してみんながドイツニerlandにリピートして行く理由は、非日常を味わいたいからです。飲食店も同様です。

早川 非日常を味わうため、僕もある自由が丘のおしゃれなカフェに行ったのですが、ガーデン席に座ったらその隣でオーナーが窓に水まきしているんですね。もう2度と行きたくない、と思いました(笑)

村尾 それらの情報はすぐさまツイッターやフェイスブックでつぶやかれますから、みなさん気をつけた方が良いでしょうね。飲食店の代金にはその空間や非日常感もすべて含まれています。

へアサロンも全く同じで、家庭を連想させるトークはしてはいけません。リラククスしていた女性のお客さんも、その話になった途端、「早く子どものお迎えに行かなきゃ」と思い始めます。お客様を癒やしたい、和ませたいというへアサロンはトークから気を付けることが大事です。

早川 ほんのちよつとしたことですが、意識付けで大きく変わりますよね。

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9号【印刷可能PDF版プレゼント付】「Kindle版」

<http://bit.ly/muraotencyo9>

## 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/tencho/>

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、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ティング。

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。

1. 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)
2. 最近、お店で感じた「GOOD」と「BAD」
3. オンラインコンサルティング(質問に対する回答)
4. 明日から取り組めるリーダーシップ
5. 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、ここできしか聞けない話。出版に興味を抱く方には、きつ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. 集中力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 2013年4月30日第1版

著者 村尾隆介

執筆協力 三村真佑美

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](mailto: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。