

くすなたん

葉月号
Vol.26
2006年8月

毎月10日発行

発行人 藤本高司

発行所 フジモト株式会社

飲食店向け情報満載かわら版

毎月発行

飲食店舗さま向けにかわら版を毎月発行します

■ 秋暑の候

心に焼きついた報道がありました。インド人夫婦が不法滞在で検挙され子供達も強制送還されてしまうという報道をテレビで見ました。子供達は、そんなことも露知らず通学してプロ野球選手を目指していたという。自分達は日本人で無かったことを初めて知らされ『嫌いな食べ物にはミートボールとインドカレーです』と大きな瞳から涙をポロポロこぼしながら訴えていました。外国人の入国者数は年間800万人に達する勢いで増えています。不法滞在者の外国人犯罪が増加していますが、日本企業に貢献し、特にIT系では優秀な人材が豊富です。目鼻立ちがはつきりして誰が見てもインドの男の子が、インドカレーが嫌いで納豆オムレツを美味しく食べていた顔がとても凛々しく、何とかならないかなあと思った報道でした。長かった梅雨も明け東京にも夏がやってきました。今年は短期決戦になりそうです。準備万端！！ ひと言添えてお客様をお迎えしましょう！！

飲食店舗の算数学校

顧客管理システムで見ないといけないポイントとは。実は??

コンサルタント 藤本 高司

飲食店舗にて顧客管理システムへの関心が高まっています。単なるポイント付加を前面に押し出し失敗してしまった時代を乗り越えて、顧客誘導型の顧客管理システムが常連顧客獲得のキーワードとなっています。中食、外食の大きな区分、あるいは客単価の違いにより様々な手法がありますが、基本は最初の出会いから二度、三度とリピート顧客、常連さんになって頂くことが目的です。更には、そのお客様が新たなお客様をお連れになって紹介の輪が広がっていくことが店舗の基本ベースを作っていきます。FSP（フリークエント・ショッパーズ・プログラム）は、ポイントカードや顧客カードを発行して顧客一人一人の飲食履歴を蓄積して飲食金額、来店頻度によって選別して個々のサービスを提供していく手法です。このFSPやRFM分析は、本来、物販店舗（スーパーマーケット、ドラッグストア、専門店）にて活用発展してきた仕組みです。飲食店舗（中食を除く）でそのまゝの概念で使っていくのは無理があります。それは、フードサービス業は専門店、ドラッグ、スーパーマーケットとは全く違う流通業??だからです。飲食店舗は、①製造（調理）②販売（注文）③サービス（接客）を同時に行っている生業です。仕入れた食材を手塩にかけて調理し、メニューとしてお奨めて接客サービスを行える時間と空間があります。同じお客様が、同じ夕食時間でも残業業として来店される場合と仲間との懇親で来店される場合では、頻度も回数も金額も違ってくるからです。（通常こんなお店は無いですが）

飲食に於いても重要なものは動機（目的）です。RFMに『日にち（Recency）何回（Frequency）いくら（Monetary）』そして動機（Motive）RFM+Mが大切なんです。この動機を明確にした店舗、まさにコンセプトです。「この値頃でこういう場面で利用頂ける店舗である」ターゲット顧客のニーズとウオントを明確にし、望ましい顧客満足と同業他社よりもより有効に能率よく提供しているか。

実はこのブレを顧客管理システムでチェックしていくことが大事なんです。お酒を召上がる方の分布と値頃、軽く一杯でお食事を頼まれる方の分布と値頃。ご利用形態にブレが出ていないか。来店頻度、利用額の増減。勿論、常連顧客へのサービス、来店が遠ざかっているお客様へのフォロー、最初のお会いのお礼、お店からのお誘い、これは当たり前ですね。

抽出日	2004年04月10日	R	4名	シルバー		12名	来店回数		来店間隔		過去利用額		イベント利用		定時利用		最終来店情報		
				合計	直近半年		現在	最長	最短	Min	Max	回数	平均額	回数	平均額	最終来店日	店舗		
会員ID	登録店	ランク	来店回数	合計	直近半年	現在	最長	最短	Min	Max	回数	平均額	回数	平均額	最終来店日	店舗			
123466	高円寺太郎	高円寺	R	158	0	2,468,848	0	233	48	1	5,450	37,070	1	10,170	156	15,761	2005/08/20	高円寺	
123467	中野次郎	中野	R	240	39	1,038,650	103,330	28	24	1	480	34,200	114	3,840	X	125	4,990	2006/03/13	中野
123468	橋本太郎	橋本	R	141	5	581,410	28,600	117	115	1	2,160	21,000	138	3,989	X	2	15,450	2005/12/14	池袋
123469	静岡健司	静岡	R	167	0	411,070	0	308	32	1	2,280	4,950	167	2,461	0	0	2005/06/06	14,34	
155555	高円寺次郎	高円寺	S	89	0	858,130	0	183	143	1	1,710	39,580	3	6,333	86	9,757	2005/10/09	19,26	高円寺
155556	立川五郎	立川	S	106	0	738,508	0	212	70	1	2,080	19,310	38	6,710	67	7,515	2005/09/10	15,49	代々木
155557	那覇 豊	那覇	S	128	0	734,932	0	267	77	1	2,360	18,100	1	5,950	127	5,740	2005/07/17	19,35	代々木
155558	青森 次郎	青森	S	111	1	365,310	1,900	135	103	1	1,100	10,860	16	2,088	96	3,457	2005/11/26	14,40	高円寺
155559	四谷 太郎	代々木	S	70	0	304,650	0	321	49	7	2,200	4,550	71	4,291	0	0	2005/05/24	11,38	甲府
155560	中野 高司	中野	S	93	2	211,232	4,400	169	44	5	1,100	3,300	96	2,200	0	0	2005/10/23	13,09	中野
155561	神戸 高司	神戸	S	92	17	184,250	35,050	66	14	6	1,400	2,400	92	2,003	0	0	2006/02/03	11,26	新宿
155562	長崎 隆子	長崎	S	106	0	182,850	0	200	101	1	846	3,100	2	2,329	104	1,713	2005/09/22	21,10	新宿
155563	浅見 勇	甲府	S	73	0	176,920	0	236	126	1	1,100	11,840	18	1,551	57	2,614	2005/08/17	21,47	新宿
155564	甲府 進彦	甲府	S	132	10	172,250	12,800	130	19	2	1,280	2,780	129	1,307	2	1,800	2005/12/01	13,37	中野
155565	大宮 幸治	大宮	S	92	9	139,058	12,600	59	51	2	1,400	2,858	81	1,428	13	1,800	2006/02/10	13,06	大宮
155566	武田 百合	池袋	S	71	0	94,290	0	189	179	3	1,180	1,460	72	1,310	0	0	2005/10/03	11,36	池袋

こーいちのグルメ散歩

食い道楽散人 木村 幸一

♪ さんぽ12 ゴルフ場でスタミナ回復 ♪

今回もゴルフ場のお土産の話です。神奈川県には有名な「高座豚」があり最近では、神奈川各地で、おらが地元のブランド豚開発に、しぎを削っております。暑さでへたばってしまいそうなこの時期、高座豚の味噌漬けを食べると体力がモリモリ回復してくるような気がします。神奈川県は、箱根をはじめ山また山ですからイノシシが沢山とれます。昔からイノシシ鍋はもちろん、味噌漬けなどにして食べていたようです。

味噌漬けの由来が面白いですね。私の大好きな小田原は東華軒の「とん漬弁当」の外箱を読んでビックリしました。なんと、源頼光が金太郎を家来にする許しを受けに家を訪ねたとき、イノシシの味噌漬けをごちそうになったというのです。（源頼光は天曆2年（948年）生まれます。このころの味噌はどんな味噌だろうかとか、なんの文献に載ってますか、などの質問はヤボというもの）。それをヒントに「猪の兄弟分、豚のとん漬弁当が生まれた」というのです。うちのとん漬弁当には 歴史がありますよ、というところでしょうか。一方、元祖高座豚「とん漬」を名乗る波多野商店は、本厚木の駅前にあります。この店の由来によると、ある時人寄せがあり、料理が不足したのでイノシシに味噌を塗り、焼いてだしたら評判がよかった、というのです。そこからヒントを得てさまざまに工夫し、現在のとん漬になったというのです。

源頼光ほどじゃないけど、ここにも歴史があります。本厚木カンツリー倶楽部に行ったとき、すぐに売店へとん漬を予約 します。（午前中に頼まないで、とん漬は届きませんから要注意です）。6枚くらいのお肉のみそ漬が、2100円です。もっと多いのもありますよ。味噌の味がしみこんだやわらかい肉を、味噌をつけたまま焼きます。一度に、2枚はいただきます。これで体力回復間違いありません。こうした美味しいお土産があるから、死にそうに暑い夏にでも、ゴルフに出かけるのです。



日本酒の紹介

『酒造りは一期一会の積み重ね』 磯蔵酒造

「稲里・磯蔵酒造」



米の味と香りのする酒造りにこだわり続けた酒蔵があります。茨城県笠間市稲田に明治元年に創業した『磯蔵酒造』です。笠間市稲田は石切山脈と呼ばれる日本最大の花崗岩（御影石）の採掘場があります。この花崗岩で長い年月をかけて濾過された深井戸から染み出る『石切山脈地下伏流水』は、水質、水量に恵まれた軟水です。磯蔵酒造では、この水を『石透水』（せきとうすい）と命名して酒造りに使っています。地元の素材を地元で酒にして地元で愛される『本物の地酒』造り。そんなお酒を磯蔵は造っています。

酒蔵からのコメント

「いい酒というのは、環境に始まり、材料から醸造、流通、そして皆さんに飲んでいただく瞬間まで、たくさんの「人」に支えられてこそ初めて成り立ちます。そんなたくさんの人々とのかわり合いの中で、日々成長していく酒（蔵）を造りたいですね。そうして出来上がった酒が、また新しいかわり合いのきっかけになれば最高ですね。酒は人ありき……人と人の潤滑油として存在するのが当蔵の考える理想の酒です。だって、一番旨い酒が飲めるのはいつもいい仲間と飲むときですから……ここで、また新しいかわり合いが生まれることを願っております。」

磯蔵酒造 茨城県笠間市稲田2281-1

電話 0296-74-2002 <http://isokurajp>

