



くすいなたん

皇月号
Vol. 165
2018年5月

隔月20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
隔月発行

飲食店舗さま向けにかわら版を隔月発行します

■ 緑樹の候

今年のGWは、好天にも恵まれて各所で賑わいを見せていました。混雑しているお店や会場。普段気にしていないことが目に付いてしまいます。スーパーで開いていないレジレーン。駐車場行列待ちの警備員。フードコートで席利用…運営されている方は、お客様側の顧客心理を理解しているのか、お客様側の立場に立って考えているのか疑問に思ってしまう。これはお店側の勝手な都合ではないのか、あえて無くしたほうが良い事、きちんと伝える事、お店から一歩外に出て考えることも必要ですね。



並べて覚える

広告社ぶれいん 竹田清人

■ お店で使えるマーケティング用語集 第56語 ■

OATH(オース)の法則とザジャンスの法則 ～ OATH formula vs. Zajonc formula ～

お客様の気持ちをガッチリ掴むことが出来れば、お店は安泰です。このお客様の気持ちを掴むための法則がいくつかあります。今回はOATH(オース)の法則とザジャンスの法則を取り上げてみましたので、頭の隅に入れておいて頂いて、何かの時に役に立ててください。

■ OATH(オース)の法則 (OATH formula)

マイケル・フォーティン (Michel Fortin) は、カナダのビジネスマンで、コピーライティングの専門家です。彼は幾つかの法則をまとめて発表していますが、その中の一つがOATH(オース)の法則 (OATH formula) です。O.A.T.Hはそれぞれ、O (Oblivious : 知らない) A (Apathetic : 関心がない) T (Thinking : 考えている) H (Hurting : 傷ついている) の4段階です。OATHそれぞれに、お客様への対応を変えようという考え方がOATH(オース)の法則になります。

例えば、オーガニック(自然食品)レストランの案内を作るときのことを考えてみましょう。この時は、OATHは次のようになります。O : オーガニックという言葉をしらない人、A : 食品に含まれる化学物質の健康への影響について関心がない人、T : 自然食品について考えている人、H : 化学物質過敏症などで傷ついている人。O A T Hの順で後の方になればなるほど、オーガニックレストランに価値を感じてくれることになります。

ですから、ご案内はそれぞれのお客様について違ったことを書かなければならないのです。では、この場合、OATHそれぞれの方に何を伝えすべきでしょう。O : オーガニックという言葉をしらない方には、自然食について説明する、A : 関心がない方には食品添加物や農薬の健康に与える影響を、T : 考えている方には、オーガニック食品の美味しさを、H : 傷ついている人には、このレストランが食材の仕入れにどれだけ注意を払っているかを説明するのです。

Webサイトを作るとき、パンフレットを作るとき、メニューブックを作るとき、お客様との会話についてのマニュアルを作る時などは何時もOATHそれぞれのお客様がいらっしゃることを意識しておくとうまいものが出来るでしょう。

■ ザジャンスの法則 (Zajonc formula)

ザジャンスの法則 (Zajonc formula) は、米国の心理学者 ロバート・ザジャンス (Robert Boleslaw Zajonc) が発表した法則です。この法則の別名は単純接触効果で、この方が覚えやすいかもしれません。この主張は非常に分かりやすいものです。

人は会ったこともない人よりは、何度も会った人を好きになり、信用しやすくなるという法則なのです。「遠くの親類より近くの他人」と言う「ことわざ」もありますから。

お客様様の来店の際には必ず一度は店長や調理長が挨拶に来てくれるお店などがありますが、これはこの法則の応用だと言えるでしょう。

古くからある方法ですが、何度か繰り返すうちに親しくなり、信用を得ることになります。きっとお客様の来店回数も増えて、ますます親しくなれるでしょう。繁盛のスパイラルへの一歩になるかもしれません。

これは人だけでなく、場所や物にもあてはまります。ですから、これがチェーンレストランの優位性の一つにもなっています。もし店舗の内容に甲乙が付けられなければ、チェーンレストランの方が個店よりもずっと集客が楽です。

店舗数が多いだけ、何度も出会っていいことになるからです。



拘りの逸品

藤本 高司

★その28 骨汁 北谷「みはま食堂」さん

提供数限定の人気メニューです。

沖縄そばは、豚骨から出汁を取ります。その出汁を取り切った豚骨肉を食す汁です。

臭みも抜け、旨味が凝縮された肉身をしゃぶりつき汁がしみこんだ大根、人参、レタスの食感も活きてます。

残すところなくすべてを食す、そんな逸品です。



店舗名 みはま食堂

住所：沖縄県中頭郡北谷町字美浜1-2-10

TEL : 098-936-8032

URL : <https://tabelog.com/okinawa/A4703/A470304/47001375/>

食器なんでも豆知識

食器研究家 ケイ・大勝

62豆 模様のお話 その2 ～雲鶴柄の巻～

食器に描かれている模様、定番からちょっと個性的なものまで、たくさんありますよね。その中でも、昔からよく見る定番で使われている模様について、スポットを当てていくシリーズの今回はその2です。

【雲鶴】(うんかく)

婚礼等、礼装用のきものや帯、白生地地の地紋などに幅広く用いられ、有職文様(平安時代に位の高い家で使われた文様)として古くから伝わっている、伝統的な日本特有の模様です。

吉祥の印として描かれた霊芝雲に、華やかな鶴が飛翔しています。

皆様も結婚式などでお目にかかることも多いのではないのでしょうか。

見た目が華やかで、品のある模様です。



Fujimoto

発行所 フジモト株式会社 <http://www.fujimoto.co.jp>

〒166-0011 東京都杉並区梅里1-7-7SKTビル2F

TEL : 03-5378-6830 FAX : 03-5378-6823



10820528(06)