



くすいなたん

師走号
Vol.149
2016年12月

毎月20日発行

飲食店向け情報満載かわら版
毎月発行

発行人 藤本高司
発行所 フジモト株式会社

飲食店舗さま向けにかわら版を毎月発行します

■ 師走の候

本年もご愛顧頂きまして有難うございました。
外食マーケットは微増した様ですが、日本は高齢化と人口減に向かって突き進んでいます。日本全体の胃袋が、縮小していく中でお客様の志向に合わせた店舗作りがますます必須になります。どのターゲットにいつ、いくらもの値頃感で食を楽しんで頂くのか。中小が繁栄するポイントは ①小箱 ②専門性 ③明解 このキーワードを来年に向けて挙げさせて頂きます。来年も「くすいなたん」をご最員に宜しくお願い致します。



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49語 ■

ホット・リーディング と コールド・リーディング Hot reading vs. Cold reading

飲食店もおお客様の気持ちや好みがあった上で接客をするのと、まったく何も考えずに接客するのはサービスの内容が大きく変わる筈です。どうしたらお客様の事をもう少し深く知ることが出来るのか、その方法論を今回は取り上げてみましょう。今回取り上げたホット・リーディング と コールド・リーディングは両方ともその方法です。古い師は昔からこの二つの方法を駆使して仕事をしていたそうです、この二つの言葉は占いの方法論から出てきています。そして、架空の人物ながら、かのシャーロック・ホームズもコールド・リーディングの達人です。

リーディングと言うのはまさに「読む」という意味で、熱く読む、冷たく読む、と言う表現がいったいどんなことを意味しているのがポイントです。ホット＝直接的、コールド＝間接的、といった感じですが、もう少し深いところでの違いがあります。

■ ホット・リーディング (Hot reading)

多くの場合は詳細な事前調査によってお客様の情報を収集することを言います。謀報活動と言ってもいいかと思います。確実なデータに基づいた情報と言えるでしょう。例えばお客様の好みを知るために以前のご注文の履歴を残しておいて分析するというような方法が考えられるでしょう。他にも、直接的なアンケートもこれにあたるでしょう。非常に強力な情報収集方法ですが、相手に与える影響も大きくなりますし、やり方によっては失礼にあたり、法律に触れたりすることもあるので、まさにホットな方法だといえます。

■ コールド・リーディング (Cold reading)

相手に与える影響を少なくして情報をやんわりと聞き出したり、推察したりするのがコールド・リーディングです。シャーロック・ホームズが帽子の汗染みや靴の減り方、手のひらから、その人の職業をピタリと当てたりするのもまさにこれです。コールド・リーディングには、次のような幾つかの段取りがあるとされています。

1. 社会統計の情報を知っておく。→平均的な人が一番多いので、これを知るだけで殆どのお客様のことが分かることになります。
2. 良く観察する。→シャーロック・ホームズになれば最高ですね。
3. 相手を褒める。→褒めると信頼感を得やすくなるそうで、その後の聞き取りがしやすくなります。
4. 相手の話をよく聴く。→折角、おしゃべりして頂いても、聞き下手ではしょうがないですね。
5. 相手にお話して頂く呼び水として、少し自分の話をする。→もし、出身が同じだったらそれだけで話が進むでしょう。
6. あたかも相手の事を知っているようなふりをして話をする。→合っていても、間違えていても相手の反応を引き出せば正しい情報を得ることが出来ます。
7. 二つの意味を持つ言葉や矛盾する言葉、曖昧な仮定を多用する。→シェイクスピアのマクベスに出てくる、三人の魔女が使った手法ですね。

この6、7については古い師が使えば良いテクニックで、我々は1～5を意識していれば良いと思います。お客様のお好みがわかったり、お店に親近感を持てただけであれば、より良い「おもてなし」が出来るようになるはずですよ。



はいさい通信

うちな-BPOセンター 宮城 重哲

♪ はいさい通信7♪ 健康への投資

沖縄県が長寿日本一の座から陥落して久しい。私が小さかった50年以上前は、50歳を過ぎた方は結構お年寄りで60歳過ぎからは腰も曲がっていた記憶がある。その後の経済成長からか、馬車馬のごとく働いていた頃から抜け出ることが出来てきたからか、寿命は一気に延び日本一を記録するまでになった。しかしそれも長くは続かなかった。米国製のファーストフードが浸透し、更に自動車の普及に伴い、歩くことから乗る生活パターンに変わり、そのお蔭で若年性生活習慣病と肥満が一気に増えた。

私の幼い頃の食生活と言えば、肉類は年に何回かしか口に出来ず、殆どが野菜中心であった。当然、農薬や化学肥料を使うほどリッチ(?)でも無く、いわゆる無農薬有機栽培型の野菜であった。勿論2～3キロの通学は徒歩であり、殆どの子供たちは農作業にも従事していた。文字通り自然な運動をしていたわけである。

この数十年の生活の変化や車社会の到来による運動不足は、我々に大いなる教訓を与えている。所謂、長生きしたかったら「昔に戻ろう」である。しかし現実には厳しい。そこで私は食生活に注意しつつ、更に運動に励むことにした。この3年間は人生で一番体を動かしているが、先月からはスポーツクラブにも入会した。一番大切な自らの健康への投資だ。そして目標としている人生の終焉の95歳を元気(?)で迎えたい。残すところ32年だ！頑張りよう!!



拘りの逸品

藤本 高司

★その12 北京ダック バンコク「ロイヤル・キッチン」さん

中華料理の高級料理『北京ダック』をお皿一杯満喫できます。

香ばしくパリパリに焼かれた北京ダックを鴨餅にきゅうりと白ネギ、テンメンジャンを付けて巻いて食べるのが一般的ですが、なんとそのまま塩コショウでパリパリと食しても美味しいです。

そんな贅沢ができるお店の逸品です。



北京ダック
1,200バーツ(約3,600円)

店舗名 ロイヤル・キッチン
住所: 912/6 (opposite Thong-Lor Soi 25) Soi Thong-Lor (Sukhumvit Soi 55), Sukhumvit Road, Bangkok 10110, Thailand
TEL: +66 2 391 9634



本年もご講読いただき、
ありがとうございました！
来年度も「くすいなたん」を
宜しくお願いいたします。



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

