



# くすねたん

弥生号  
Vol.152  
2017年3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

## ■ 弥生の候

東京では、いち早く桜の開花宣言ができました。春の到来ですね。『春』は、草木も芽吹き気持ちを元気にさせてくれる季節です。出会いと別れ、新たなスタートを切るには、絶好なタイミングです。

1月は暦でのリスタート。4月は、気持ちの切り替えができるリスタートではないでしょうか。

好きなワードが二つあります。『潔い』と『しぶとい』。何かのときに自分を振り返って潔かったか、しぶとく出来ているか、反省の日々です。さあ、春満開でお客様をお迎えしましょう！！



## 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50語 ■

#### ランダム化比較試験 と 対応バイアス Randomized controlled trial vs. Correspondence bias

アンケートなどを行って、いろいろ数字を集めて分析することがあると思います。この時に重要になるのが、数字をどう見るか、また、その原因をどう考えるかの二つです。今回はこのときを知っておく役に立つ言葉を取り上げてみました。

こんな広告を見たら、あなたはこう思われますか。「ご愛用者アンケートの結果、98%の方がご満足くださっているという結果が出ました」「お客様満足度99%」。これは皆、真っ赤な嘘なのでしょう、それとも正しい数字なのでしょう。我々は数字にすぐに騙されてしまいます。広告のキャッチコピーは鵜呑みにすることはなくても、自分たちが行ったアンケートや市場調査の資料には騙されてしまうことがあるかもしれません。なぜなら、統計で大事なのは時として数字に表れない部分だからです。

今、売れているビジネス書「Black Box Thinking (フライトレコーダーを考える) 邦題：失敗の科学」の中で、著者の Matthew Syed (マシュー・サイド) は、この数字に表れない部分について次のような例を挙げています。

第二次世界大戦の時に米軍は、余りにも自軍の爆撃機が撃墜される率が高かったので、数学者を集めて統計を取り、機体のどの部分を重点的に補強すれば良いのかを調べました。これは全体を補強しては機体が重くなりすぎて実用的でなくなってしまうためです。そして、出撃した全ての飛行機を詳細に調査した結果、尾翼、コックピット以外の部分に当たる弾が多いということが分かりました。それで、米軍は一体どこを補強したのでしょうか。殆ど被弾していない部分のコックピットと尾翼です。何故なら、そこに被弾した飛行機は操縦不能やパイロットの死亡で帰還できなかったらと想定されるからです。事実、この補強により爆撃機の帰還率、パイロットの生還率がたいへん良くなったのです。

「お客様満足度99%」の秘密が分かりました。満足しなかった方はさっさとお客様ではなくなっていたのです。撃墜された飛行機についての数字がそっくり抜けてしまうのと同じように、お客様になって下さらなかった方についての数字が抜けてしまうのです。

フライトレコーダー (ブラックボックス) は旅客機が墜落した時にも壊れないように作られていて、事故機で何が起きていたかを知ることが出来る装置です。我々にはお客様について知ろうとするときに、フライトレコーダーに代わる普通なら見えない部分が見えるようにする仕組みが必要なのです。

#### ■ ランダム化比較試験 ( Randomized controlled trial )

見えない部分の数字を見えるようにする非常に強力な手法の一つです。もともとは医薬の世界で広がった言葉で、調査対象を無作為に取り出して、試行することを言います。これにより薬の効果などを正確に検証することが出来るようになります。単純化して説明すれば、薬を飲む人、薬を飲まない人を最初に無作為に抽出しておいて、それぞれのグループについて状態をみることにより、正確に薬の効果を測定するのです。例えば、飲食店でアンケートを取る場合など、他店のアンケートや商店街全体のアンケートなどの比較が出来ればより良い資料となるわけです。

#### ■ 対応バイアス ( Correspondence bias )

逆に見てはいけぬものが邪魔になって、本当のことが見えにくくなることがあります。その中で一番厄介なのは、我々はすぐに誰かのせいにしたくなる傾向があることです。本当は仕組みや組織や機械などに原因があっても、我々は「あいつが悪い」とか「彼のお陰だ」などと言い切ってしまった方が納得しやすいことがあるのです。これが、対応バイアス ( Correspondence bias ) です。アンケートの結果を簡単に店員の資質などの問題としてしまっただけでは、本当のことが見えてこないのです。



## フレッシュNEWS

営業部 伊藤 久美子

### リテールテックJAPAN2017に出展いたしました！

去る3月7日～10日東京ビッグサイトに開催の「リテールテックJAPAN2017」に「24H 365日マルチベンダー保守」をテーマとして、出展いたしました。初日は少し雨模様でしたが、概ね天候にも恵まれ、主催者発表では開催4日間の入場者数131,442人、出展社数も前年より増えたとのことでした。



会場全体ではアジア勢の出展も目立っており、なんと、弊社の両隣・正面のブースも台湾や韓国の企業さんでした。お立ち寄りくださる海外のお客様の中から、日本での販路を広げるための保守のご相談もいただきました。



今回特に目立ちましたのは、自社でタブレットPOSなどを開発している会社様やユーザー様が保守先を求めていらしたことです。また、地方よりご来場のお客様からは、全国展開のため、または自社の広域エリアをカバーするための保守をお探しのケースもございました。

サービスが多様多様化していく中で、弊社でも様々なご要望に応えられるように、これからも精進せねばと実感いたします。皆様、誠にありがとうございました！

## 拘りの逸品

藤本 高司

### ★その15 鰯の刺身 大崎「味楽」さん

JR大崎駅改札を降りるとそのお店はあります。

厨房には、愛想の無いパンチパーマの親父2人と少々若手の兄さんとで3人。ホールにはベテラン女性が2名の布陣。一見さんは、暖簾をくぐったら帰りたくなる様相のお店。



しかしです！この鰯は最高に美味しいです。特に鰯の刺身が絶品。お通しには山盛りのサラダ。無愛想な親父たちがオープンキッチン(?)で手際よく作る焼き物、炒め物、揚げ物、大手外食では真似できない熟練の極みですね。

地元のシルバー世代からビジネスマン、レディ達に愛されているお店です。

店舗名 いわし料理の店 味楽 (あじらく)

住所：東京都品川区大崎1-21-4 TEL：03-3494-0335

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

Fujimoto



10820529(06)