



SPRING HILL NEWS LETTER

そろそろ
年越しの
準備だね

CoCo 一番屋 創業者 宗次徳二氏の講演会 その③

キーワードとして「現場主義」「真面目」の2つが出てきましたが、宗次氏が実際にどのように経営されていたか、具体的な内容の一部を以下に記載します。一言でいうと「接客を超しっかり」って事です。(接客の定義が難しいですが)まず、毎日(年間300日以上)5時に会社に出社して、毎日(雨も雪も台風も)1時間以上、本社の外の地域の掃除。これで地域の人に認めてもらうとの事。たまにやるから面倒になる。毎日やれば習慣になる。やるのであれば毎日の方が楽チンとの事。次に、友人等の飲みの誘いに乗らない。(今までで数回くらい)奥様も一緒に仕事をしていて、自分だけがその様な事をするのは忍びないとの事。お客様が来店の際は心の中で拍手、誠心誠意接客をして心を伝える。飲食経営で100のうち51は接客で決まるとの事。(味よりも重要)日課として、各店舗を制服でまわり、自身は洗い場で支持をしながら現場の空気や接客状況を確認。(社長会長の際にもこれは変わらず日課)これ以外にもありますが、これらを基本的に休みなく毎日やっていたとの事。真面目にコツコツやれば地域の方は見ていて信用される。しっかり接客すればまた来ていただける。現場でそれができているかを確認して、継続的に良い仕事をすれば、必ず業績は上がる、そして実際に上がっている。ちなみにココイチでは、クーポンなど値引きをした事は一切ないとの事です。

ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ

日本人は英語の発音が下手??

ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ

気になるのは、B・C・L・M・N・R・V・W・Zの発音

「C・W・Z」「B・V」は前回の通りです。今回は「L・R」「M・N」です。とくにLとRはうまく「下唇」と「舌」の使い方が重要です
発音できないイメージがありますよね? 「L」ですが、簡単に言うと、「エル」の「ル」のときに、舌を前歯の裏に引っ付けて話す事でできます。らりるれろと言うと、結構舌ベラが口の中で動いてますよね? 舌を前歯の裏に引っ付けて「らりるれろ」とやってみてください。全然しゃべれないと思いますが、これが正しい「エル」の「ル」の位置です。ラッキー! っていう時の最初の「L」の際も、この舌ベラの位置からスタートです。



今月の本の紹介: お客を集めるプロが教える「徹底集客術」

●内容: ビジネスで一番重要な事は「集客」であり、それには大きく「自社の魅力を見つける」「その魅力を伝える」の2つが必要になります。魅力とは何か? どう伝えるべきか? これらについて書かれている書籍になります。

○魅力のを見つけ方・作り方

他社に負けない、自社しかできない事を探しがちになりますが、実際にはその必要はありません。(実際に日本一・県内一位などは難しい事が大半です) 限られたエリアで1番である事や、伝えたい魅力であればそれで構いません。なぜなら、重要なのは伝え方(広告方法)だからです。

○魅力の伝え方

プロに任せないで、シンプルに伝える。広告作成を依頼する事が多いと思いますが、実は自社で作った方が効果が高い可能性があります。プロではないので単純なチラシになり、逆に「伝えたい事だけシンプルに発信」できていることが多いとの事です。また、メディアに取り上げられる事も重要で、地域の媒体にまずは働きかけ、順を追って有名雑誌やTVに取り上げられるようにする事も重要との事です。

伝えたい魅力をどのように(見つけ方・伝え方・方法)アピールするか・・・難しいですけどね・・・