

## 塾長の独り言 NO120 H21 .4 .12

「コショウのないラーメン屋 なくなっていた！」

以前のメルマガにて、(昨年の10月15日)に「ラーメン屋さんなのに、どうしてコショウがないの？」  
とい塾長の独り言106をメール配信いたしました。

桜並木の道路を桜見物を兼ねて通っていますと、あのラーメン屋さんが・・・閉店しています。  
憶えている人もいると思いますが、そのラーメン屋さんが廃業していました。

私の心の中の声が・・・

「やっぱり お客様の要望を素直に聞かず、変なこだわりを持つから・・・」  
と意地悪な考えが・・・ふとよぎります！

別に競合店が出来た訳でもなく、売上不振が原因でしょうね。

我が家の近くのバイパス通りの桜並木の道にある立地条件もいい所だと思います。

駐車場もあり 隣には大手コンビニがあり 駐車スペースもあり 立地環境としてはGOOD！だと思いますよ。

そして店構えも目立つ造りで、ラーメンの味も悪くはなかったはず。

千葉ウオーカーや地域新聞などでも何度か取材されているから・・・そこそこのはず。

原因は・・・「コショウがないから？」

お客様の要望無視の店主のこだわりの性なのか？

現在、外食の不況の中、ファミレスやラーメン屋など閉店や廃業が多く目立ちますが、売上不振の原因はどこにあるのか？

売上の減少は、はっきりと顧客からNO(不満足)と言われたと同じことです。

それはお客様の要望を真摯に聴くことが、どこか疎かになっているはず。

お客様の要求や期待のレベルは、時間(回数など)と共に上がっていきます。

又、世の中の外部環境(顧客の価値観、競合先など)は変化しており常に、それに対応出来ているかどうか？

・・・自分自身(自社)に問い直す必要があります。

売上の減少は・・・お客様の期待や要望に自社が応えられていないという通信簿なのです。

### <コメント>

お客様の、声なき声を真摯に聴く、努力をしましょう

満足とは、お客様の期待以上の価値を提供することです。

お客様が何を期待しているのか？

相手の立場、考え、思いになり、ちゃんと応える(答えるでは決してありません！)ことが重要です。

「コショウがない！」と答えたら・・・ダメなんですね。

今現在ない、内(自社)には、置いてないだけなのです。

どこかにあるのです。外や他の店にはあるのです。

内にはないけど、隣のコンビニにありますから、買ってきてみましょうか？」と応えるのです。

そして、そのコショウを来店記念サービスとしてプレゼントしたら悦ぶと思いますが、いかがですか？