

いつもお世話になっております。インティです。

テレビでも連日、コロナ・コロナと世の中大変な事になっていますね。私共インティにも、色々なご相談が寄せられております。

今のご時世は周囲や同業者の目もあり、なかなか売り込みはできない。大々的な広告や営業色一杯のチラシは難しい。しかし、何もしなければお客様との関係性が希薄になるのではないかと、不安も感じる。そんな事は無いでしょうか。ではどうすれば？



「顧客管理」とは単にお客様のデータを管理する事ではなく、お客様との「絆」を管理・維持する事です。今回は、この絆作りの為の『売り込まないDM』について記させていただきます。

## 【お客様との絆作り・・・売り込まないDM】

確かに、今は売込みをするのは難しいです。内容によっては反発を買います。しかし、お客様と繋がりを保つ事は絶対に必要な事です。

5年前に、大リーグからの21億円オファーを断り、3億円で広島CARPに戻ってきた黒田投手が口にした一言・・・それは『戻るならこの球団しかない』です。

コロナ騒動が収束した時に「貴店に通う習慣や想いが無くなっている」状態だけは避けなければなりません。



『戻るならこのお店しかない』 そう言って頂けるように頑張りましょう。

その為にはまず、お客様にお店の近況をお届けしましょう。お客様への想いをお伝えしましょう。

あるコンサルタントさんは言われます。

「お手紙やニュースレターは、コロナ騒動のこのご時世向きだよね。そんなお客様との関係づくりを行っていたお店こそが収束した時に生き残るお店だと思う。新規客獲得ばかりに走っていた店舗さんは逆に苦しいでしょうね。 コロナの不安から「あえて初めてのお店に行こう」という人は少ない。 **既存客との関係づくりに力を注いできた飲食店が、結局は生き残る。** お客様は、慣れた安心できるお店を選ぶものです」

私共も、その通りだと思います。

**そこで登場するのが、『売り込まないDM』です。**



お手紙やニュースレター(ミニ新聞)と書きましたが、おハガキでも結構です。そこには一切の販促的な事は省いて、元気に頑張るスタッフさんの近況などを掲載してゆきましょう。

営業色の薄いほっこりとした内容であれば、こんな時世であっても渡しやすいし、受けとられたお客様も「お店に行きたい、応援してあげなきゃ」という気持ちになります。



この際、「料理やメニュー、季節の企画」から思いっきり離れて、個人的な事を記してゆきます。(ご来店頂きたい気持ちは、お客様もよくよくご存知です。だから敢えてそこには触れずに、です)

例えば「最近観た心に残るドラマは？」というお題で、

『テセウスの船ですね。エンディングでは久しぶりに泣きました。人と人との繋がり大切さを改めて感じました』と、スタッフの元気な笑顔と共に掲載されていたら……。お客様はスタッフさんの事を思い浮かべてまたお店に顔を出したくなったりします。

あるいはコロナ対策について語るのも良いと思います。

例えばスタッフさんは「私のコロナ対策」というお題でコメントを掲載します。また、自宅にいる時間が増えて「見つけた新しい趣味」などのお話も楽しいです。

お店としても、どの様な対策を打っているかをお伝えしましょう。

## ごあいさつ 1

### 「新型コロナウイルス対策に関するお知らせ」

当店ではコロナウイルス感染予防対策として、スタッフのマスク着用を実施しています。マスク着用はスタッフの体調不良によるものではなく、お客様・スタッフの安全を考慮したものです。そして就業前には手洗い・うがい・消毒を徹底し、店内の除菌対策にも最善をつくしております。安心してご来店頂ける店舗環境を心がけております。

## ごあいさつ 2

### 「新型コロナウイルス感染症への対応について」

当店では、

- ★清掃時の消毒液利用、お客様の触れる場所への消毒等
- ★アルコール消毒液の設置（ご自由に使用して下さい）
- ★スタッフのマスク着用      ★スタッフの就業前手洗い

を実施し、お客様・スタッフの安全管理を徹底して行っております。

**\*スタッフは全員マスク姿ですが、マスクの下は笑顔です！**

全員マスク着用でのお写真、手を振っての集合写真など良いですよ。あるいは、スタッフが力を合わせて店内清掃・消毒に取り組んでいるスナップを掲載されても良いでしょう。



私感ですが、このコロナ騒動収束後から世の中の色々なものが変わると思われます。おそらく文化自体が変わるだろうと個人的には考えています。

昨今、会社に出社せず自宅で業務を行う事が当たり前になり、パソコンのスカイプ機能を使って、数人でNETを介しての「飲み会」を行うことも流行っています。以前では考えられない事です。

ひょっとしたら、糖尿病で悩むお客様に「1週間の食事内容」を送信して頂いて、それに対する「アドバイスをパソコンテレビ会議を通じて行う様な、飲食店のサービス」が普通になるかも知れない。

**その過渡期である現在、ウイルス菌が広げたお客様との距離を、温かみのある『売り込まないDM』で埋めてゆきましょう。**

これから初夏に向けて、気温が上昇するとウイルス菌も弱くなるだろう…が医療衛生関係者の多数意見です。確かに、欧米に比べて人口が多く衛生環境の悪い「インド・東南アジア・アフリカ諸国」の死亡者数がかかなり低いのは事実です。

また、終息後のコロナバブル景気を予想する学者も多く存在します。これまで溜まっていたエネルギーを一気に発散させ、政府のV字回復のための〇兆円の資金投入もあり、そして来年にはオリンピック……。その波に乗るためにも、お客様との関係づくりを欠かさぬよう心がけましょう。

コロナ騒動のこの時期、「あのお店に行ってあげたいな」「スタッフさんを応援してあげたいな」お客様が、そんな想いに包まれるように今からアプローチする事が大切です。LINEやアプリだけでは希薄となるお客様との繋がりを、暖か味のある『売り込まないDM』で絆づくりです。

ところで、**現在マスク不足が深刻になっております。**でも、使い捨てマスクを洗濯して再利用するのは不安が……。ちなみに私は、ある専門家のアドバイスで、下記のシートを使用しております。それは、スーパーで刺身を買った時に、トレイと刺身の間に入っているシートです。それをハサミで1/2に切ってマスクの下に入れてあります。その際、フィルム面が唇に当たるようにいたします。呼吸も滑らかだし、ウイルス菌も二重ブロックされ、何よりシートを捨てればマスクは洗濯して再利用できます。100枚入りで約1000円。半分に切るため、一枚当たり5円で済みます。



あくまで、ご参考情報です。

このコロナ危機を、共にのり越えましょう！

インティ飲食業プロジェクト