

## 社長のためのお勉強

平成 29 年 7 月 15 日

〒540-0012 大阪市中央区谷町 2-7-4

株式会社堀口オフィス

TEL 06-6910-6412 :FAX 06-6910-6414

### お客様の声を聴くカツ丼店

10年程前に地元新しいカツ丼店が開店し、毎月欠かさず食べています。当時は、近くに昔からの人気カツ丼店があるので厳しいのでは…と思いましたが、今では競合店と同じように大繁盛しております。

なぜ、新しくできたカツ丼店が大繁盛しているのか？

それは「カツ丼が美味しいから」というのもありますが、お客様の声（要望）を聴ける仕組みを作り、そのお客様の声（要望）に応えてきた、からだと思います。

その仕組みは『お客様ノート』をテーブルに置いておき、お客様の声を自由に書いてもらう」という一見シンプルな仕組みです。ですが、お客様がノートに不平・不満やクレームを書くと、他のお客様にも見られてしまうデメリットがあります。

実際10年前は、①スプーンが欲しい ②小さいカツ丼が欲しい、という要望から③カツ丼のダシが多い or ダシが少ない ④米がまずい、などのクレームが多く書かれてありました。

しかし、このお店はノートに書かれたお客様の声を聴き、①スプーンも置く ②小さめのカツ丼を発売する ③注文時にはカツ丼のダシの量をお客様に聞く ④美味しいお米に変更し、秋に新米が入荷したら「新米入荷」のノボリを店の前に出す、などのお客様の声を元に少しずつ改善している感じがしました。

今では、お客様ノートにクレームがほとんどなく、「美味しかった！」「サイコーです！」など感謝の言葉で一杯です。また、お客様の声を元に考案された新商品も出ています。お客様の声を聴く大切さを感じました。



e-mail での配信を希望される方はご連絡ください。