



▲ 古民家を店舗として利用している。



▲ のどかな田舎風景の一角にある店舗。



▼ コシの強い麺・厳選材料で仕上げるつゆが自慢。

のどかな田舎風景の一角にある手打ちうどんのお店。香川県出身の代表が築 140 年の古民家をゆずり受けお店として利用しています。都会の喧騒から離れた別世界！やわらかな光の中でゆったりとした食事が味わえる、コシの強い麺・厳選材料で仕上げるつゆが自慢のうどん屋さんです。

店舗の立地がコンプレックスでした。 栳やうどん倶楽部会員はウチの宝です★

開店当初は近所の方にしか 足を運んでももらえなかった…

お店は水戸インターから車で 10 分。小路を入ったところにあります。立地条件が悪いため、開店当初は近所の方しか足を運んでもらえませんでした。

特に震災直後は近くにある大道り沿いのラーメン屋さんはお客で溢れているのにも関わらず、当店は客足がピタッととまってしまう状況でした。道路沿いにあるわけでもないのに、営業しているかどうかさえお知らせするすべがありませんでした。

遠方からのお客様や、お仕事などをしている忙しいお客様が、毎週毎週来て頂くということよりも、せめて忘れてほしくない・年に数回思い出してほしいということで、IPmobile を導入しました。

お客様とコミュニケーションが とれるようになった

今までは年に 3 回ほど DM を送っていましたが、印刷や郵送コストで 1 回あたり 10 ～ 20 万ほどかかるし効果も目に見えませんでした。

IPmobile 導入後、お客様からは感想や質問がメールでも届くの

で、コミュニケーションをとる機会が著しく増えました。

こちらからのメールは特に多く送っているわけでもありませんが、1 つ気をつけていることは、**お客様への返信**です。メルマガに対し、メールをくれたお客様には 1 人 1 人返信をしています。これが喜ばれていて、顧客満足につながっているような気がします。

メールのやり取りをするようになってからは、お客様と顔を合わせる際に、ひとつ壁を越えたお付き合いが出来ている気もします。



▲ メールをくれたお客様へは、個別にメールを送っている。

パートスタッフの声掛けで 会員登録促進を徹底！

出入口の下駄箱の上にフェリカ端末を 2 つ置いています。既に会員になっているお客様がフェリカにタッチしているのを、新規のお客様がみて興味を示すように感じられます。

その後に席についてから、会員登録の声かけ。各テーブルに QR コード付きのショップカードを置いていて、注文を受けたスタッフが会員登録の声かけをする事を徹底しています。声かけが済んだらレシートにチェックを入れ、モレがないようにしてします。

食事を待っている間に会員登録をしてもらい、初めて会員登録をされたお客様は帰宅時にフェリカにタッチしてもらいポイント付与するという一連の流れが出来ております。

また、スタッフも会員登録をしてポイントを貯めています。スタッフがポイントを貯めると、賄いやエプロンをプレゼントしています。そうする事により、スタッフも IPmobile について理解し声掛けも苦なくやっていると思います。

この**スタッフの協力**なしでは、この会員数にはたどりつかなかったと思います。

たった一年で会員数が2656人に！ 秘訣はスタッフの協力

メルマガ内容の工夫

気をつけていることは「しつこくしない」こと。うちは、月に何回も来店していただくような店ではないの事と、自動送信メールの設定もしているので、臨時でお送りするメルマガは月 1 回程度送っています。内容は限定メニューのお知らせやお店の近況報告などです。

割引きなどは単価が下がる原因となるので、当店ではあまりしないようにしています。



▲ テーブルに設置された名刺。



▲ 声掛けをおこなった後にレシートにチェックをし、漏れを防いでいる

▲ 出入口に設置された FeliCa 端末。

店舗情報

店舗名	たらいうどん栳や
事業内容	飲食
所在地	茨城県水戸市有賀町 1021
URL	http://momijiya.mobi
営業時間	11:00 ~ 20:00
定休日	無休
従業員数	14 名
平均単価	1500 円
年齢層	年配の方が多い
立地状況	水戸インターより車で 10 分
会員数	2656 人 (導入 13 ヶ月)
会員登録方法	置き型フェリカ 1 台 電池式フェリカ 1 台

編集後記：

茨城県の「たらいうどん栳や」さんにお邪魔してきました。水戸 IC から約 10 分、田んぼの中にある稲穂を眺めながら車を走らせると、情緒ある雰囲気のお店に着きました。決して良い立地とは言えない場所にあるお店は、14 時過ぎにも関わらず、店内は活気に包まれており、一般のお客様と同じ様に私たちは元気なスタッフの方々のお出迎えを受けました。会員登録成功の秘訣を探求する為に、いつも通りのお店を見てみたかったです。テーブルへの案内後、オーダーへと流れ、再度スタッフさんがテーブルに戻って来ました。

「当店では [栳やうどん倶楽部] 会員様を募集しております。」

(テーブルのショップカードを提示して)
「こちらの QR コードにアクセスをして登録を進めて下さい!」

このお店の成功の秘訣は、なんと言ってもココです！徹底したスタッフさんの声かけです。どのテーブルでもスタッフさんそれぞれが案内をされており、皆様に共通して言える事は、胸を張って、堂々と会員登録案内を行っている事。声かけをしたら伝票にチェックを入れているのには正直驚きました。オーナーさんのお店に対する情熱がスタッフさんにも伝わっている事が、すごく伝わって参りました。味もさることながら風情漂う上質な雰囲気の中でのひと時は、来る人を虜にすると同時に、また来たいと思わせる企業努力の賜物です。そんなところもリピーターにつながっているのかもしれない。