

# 地下は電波が・・・なのに会員数800人超え!! 1回のメールが16万円に!!

# ピーカチで会員集めて目指せ表彰台



## 月刊ピーカチニュース

### 11月1日号

(毎月1回発行)

発行所 株式会社ピーカチ

本社 〒730-0042  
広島県広島市中区国泰寺町1-5-31  
国泰寺ビル1F  
電話 (代表) 082-546-0660

大阪 オフィス 〒533-0033  
大阪市東淀川区東中島2-3-17  
シャルル新大阪2F  
電話 06-6815-8889

福岡 オフィス 〒816-0061  
福岡市博多区蒲田1-8-4-2F  
電話 092-583-4310

URL <http://www.p-kachi.jp>  
E-mail [info@p-kachi.jp](mailto:info@p-kachi.jp)

P+KACHIに関するお問合せは  
**082-546-0660** まで

今回のピーカチニュースは広島市中区にある「炭火焼肉酒家牛角中央通り店」の杉本店長に弊社担当船本が突撃取材をさせて頂きました。

まずはピーカチを導入した理由を聞かせてください。

自分(店長)が牛角戸坂店にいたとき戸坂店はまだピーカチを導入していませんでしたが他の店舗は既にピーカチを導入して、集めた会員にメール特典とかを上手く使ってるんじゃないかと感じてました。(笑)

あと、他の会社の携帯販売ってありますよね。ピーカチは他の会社の携帯販売とは違ってメール受信でポイントが貯まるっていうのを聞いて、戸坂店にいた時に始めました。

店長は以前の携帯販売をやったことあるんですか?

いや、携帯販売はやってたことないです。でも他の会社はたくさんメールが入ってくるって噂で聞いてたんで。でもピーカチはメールにもポイントが付いてるんでそういうクレームが無いということ導入することに決めました。

ピーカチを導入するにあたって不安はありましたか?

前にも「あなた様だけに1000円割引」っていうメールを送ったことがあるんですが、その時に会員様と一緒に来られたお客様が「自分も割引して」と言われて困ったことがあったので一言は気をつけて配信しています。あと読んでいて楽しい文章を心がけています。特に冒頭の文章には気を使っています。この前の「サロインステーキプレゼント」のメールはとも好評だったんですけど、でもそんなメールにも(1組限定などの)注意書きばかりだと読みにくくなっちゃうんで、そのへんも気を付けています。

イベントメール(現在開催している牛角フェア)などの反響はどうですか?

メールによってまちまちですね。サロインステーキのメールとおみくじメールはとも好評でした。でもクイズ系のメールは失敗でしたね。(笑)ちよと難しく書いたみたいで、やはり本文に直接特典が書いてあり、店に来て店員に見せればすぐに特典が受けられる、そんなメールの方が反響が良かったです。

サロインステーキのメールや、おみくじメールでは何組のお客様が来られたのくらい売りが上がりましたか?

そうですね。サロインの時に言えれば1回のメールで15、6万くらいの売り上げアップがありました。

サロインメールに続く企画はなにを考えていらっしゃいますか?

今企画中です。もっと高価なものやりたいですね。あと11月15日から新メニューが始まるのでそこでも上手く活用しようと思っております。

合言葉を使ってもらうメールと、メールを見せたらもうやり方ではどちらが反響がよかったですか?

合言葉を使ってもらったというメールを送っても、ほとんどのお客様はメールを見せたらもうやり方ではどちらが反響がよかったですか?と聞かれないですね。(笑)

ピーカチを使う上で気をつけていることはありますか?

な点はありましたか? お客様から個人情報に関する質問や、クレームがあった場合に対応できるかどうかという不安がありましたね。でもオンラインオフさんに電話したら夜遅い時間の11時とかでもオフィスにおられるんで(笑)すごく安心しましたね。ピーカチを導入して変わったことってありますか?

そうですね、やはりタイムリーな販促ができるようになったことですかね。スタッフの反応はどうですか?

理解するまで時間がかかりましたね。今まで携帯でポイント貯めるシステムを利用したことがなかったこともあって、スタッフも理解するまではカードを配るのを嫌がってました。でもこれで売上が上がるって理解してくれてからは自分から進んでカードを配って来てますね。

お客様へのオペレーションはいつのようになっていますか?

今のところ会員数の増加が目的なので、ファーストドリンクのときにカードの説明をして入会してもらってますね。いま当店でピーカチの入会方法が書いてある新聞も作っているんですよ。あと悩

一番気をつけていることは、ピーカチカードを切らさないことです。ピーカチを使うにはどうですか? メールだから急なときにでもすぐ告知ができることですね。例えば雨が降り出したときなどは、タイムリーな告知ができるっていいですね。逆ピーカチを使っているというやだなと思つたことはありませんか?

携帯の電波をよくしてください。(笑)ピーカチに入会するお客様はどの年代ですか? 場所が当店で多いのは20代のカッブルですね。常連さんとかになると30代の方も多そうですね。

ピーカチのクーポンを利用されるお客様は1ヶ月に何組くらいおられますか? だいたい平均で10組くらいですね。一番多く使用されるクーポンはなんですか?

1000円割引が一番人気があります。では最後に牛角中央通り店の今後の展望を教えてください。

牛角ではフォーラムというのがあって優秀な成績を残した店舗は壇上に上がって表彰されるという制度があります。中央通り店なら中国エリアの全体で評価されるわけですね。それを目指していきたいですね。やはりお客様ひとりひとりを大切に、ピーカチで会員を増やしていくのが大事なんじゃないかと思っています。

じゃあまずは会員数1000人突破を目指して頂いて、是非ピーカチ効果で優秀な成績を残せるよう頑張ってください。本日は長い時間本当にありがとうございました。

ありがとうございます。



マーケティングアシスタント 船本 玲



炭火焼肉酒家 牛角 中央通り店



牛角 中央通り店 杉本 店長

んでいるのが、中央通り店は見ての通り地下にあって、電波が入らない人多くて困ってます。「家に帰ったときにでもやってくれませんか」とお願いしても、やってもらえない場合が多いんですよ。でもそんな状況で会員数800人も集められてるってのは本当凄いですよね。いよいよまだまだです。だから今後は外でも配ってみようと思っております。でも問題なのが外で配ったとしても入会してこられるのは限らないし、配布カードにもコストが掛かってくるので何か良い方法が欲しいんですよ。あつそれだったらピーカチの空メール、

### 客層の年代は?

20〜30代が多いですね。

### 来店されるお客様の男女の比率は?

男女比率は半々ですね。

### 中央通り店で一番の人気商品は?

この前メールで送った限定サロインですね。サロインが出てきたときにお客様が「でかい」って大きさにびっくりします。

### 接客で一番気を付けていることは?

受身にならないことですね。お客様の飲み物がなくなっていくから行くんじゃないかと、呼ばれる前に行くこと。お客様が欲しいものを見逃さないようにしています。

### あとは現在のテーマでもある「楽しんでもらう」テーマは3ヶ月毎に変わります。テーマは店毎にみんな考えて、テーマを実施したあと、アンケートで評価してもらっています。他の焼肉店とは違うところを教えてください。 店員ひとりひとりがお客様にどうやったら楽しんで頂けるか考えながら行動しているところですね。あとお客様との距離が他の焼肉店と比べて断然近いと思います。牛角は面白くと言われるのは、そのせいでと思います。声も出していくようにしています。うるさいって言われることもありますが、いいですね。(笑)

## オペレーションで不信感をお得感に

### 今月のメール配信

牛角中央通り店です。好評につき、10月11日までやっちゃいます。前回のサロイン当選の方から「好評の声を頂き、今回は全員様に送ります。1組様につき、1人前のサロインステーキをサロイン致しませ。是非この機会に中央通り店までご来店ください。スタッフ一同お待ちしております。」というメール配信ポイントが50ポイントです!

ル入会システムとかどうですか? 手配りチラシに空メールのアドレスとQRコードを載せて配布すれば無駄なコストも掛からないし、是非今度提案して下さい。

お客様はいいんですか? 中央通り店が地下にあることもあって、やはり反応はいいんです。けどそれとトク次第ですね。たとえば「よろしければ携帯でこちらにアクセスしていただくとカード裏面にあります特典が受けられたりします。お手すきの時に登録していただければと思います。」や「簡単に説明させていただきますと、お客様が会員登録して頂くだけで、フェアの案内などのお得なメールを送らせていただきます。お客様はそれらのメールを受信していただくだけで携帯にポイントが貯まります。500ポイント貯まったら1000円割引などのクーポンが使えるようになります。携帯に表示されたクーポンを見つけて頂くだけで利用できるサロインになっております。」みたいな感じでちゃんとトークすればちゃんと入会してもらえますしね。お客様の中には携帯メールに関する不信感を持ってたり、個人情報保護の波に気がしたりする方もいらっしゃると思います。説明や、お得感を伝えられる説明を常に心がけています。

お客様からのピーカチに関する質問で一番多いのはどんな質問でしょうか? 特にありません。クレームもありません。

ピーカチの機能の中で一番利用しているのは?

メール配信機能ですね。もつとうまく活用してどんな会員を増やしていければいいなとおもっています。

お客様からのアンケート結果を見たときの感想は?

牛角ではお客様と接するとき自己紹介へ

### 店舗紹介



【牛角 中央通り店】  
住所: 広島市中区三川町2-3  
スワン広島ビルB1F(ヤマダ電機隣り)  
TEL: 082-242-8929  
FAX: 082-242-8129  
営業時間: 17:00~24:00  
定休日: 年中無休

### TOPICS

### カスタマイズ情報

#### 待望の「アンケートの初期化」ボタン追加

設定中のアンケートをリセットできる「アンケートの初期化」ボタンを追加しました。このカスタマイズにより、一度ご回答頂いた方に同じ内容のアンケートを配信しやすくなりました。尚、アンケートの初期化ボタンはアンケート停止中のみ「アンケートの設定」画面にボタンが表示されます。また、このボタンをクリックするとこれまで収集したアンケートデータが全て削除されますので、アンケート内容をダウンロードする必要がある場合は忘れないようご注意ください。

### 炭火で焼肉を食べたい(牛角中央通り店)

牛角史上最安値始まる! 品質を変えずに大幅値下げ 20代から30代をターゲットに、価格・味・雰囲気・サービスを徹底追求。おいしい焼肉を安く、ジャズの流れのおしゃれな内外装、丁寧なサービスでお客様に満足頂く事により、真の顧客支持を獲得。これまでも気軽に入れるお洒落な雰囲気、焼肉店。女性だけでなく軽なお洒落な雰囲気、焼肉店。国産牛の本格導入が実現。網に載せた途端いい香りが漂い、厳選された国産牛ならではの口の中にジュワッとおいしく肉を噛み、「手ごろな価格で、もつとほんの少しですが夢に近づけることができました。私たちの挑戦はまだ続きます。