

離れていてもお客さんとのつながりがもてる。

わずか三ヶ月で会員数二千突破

monthly NEWS

P + KACHI

www.p-kc.jp

8月1日特大号
(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 〒532-0011
大阪市淀川区西中島3-20-9
中島ビル7F
電話 06-4805-0660

福岡オフィス 〒810-0001
福岡市中央区天神3-8-13
GREATLEAP4F
電話 092-738-0610

URL http://www.p-kachi.jp
E-mail 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会員数2000人突破の最短記録を築かれた、株式会社牛心「但馬屋 千里」の店長西宇さんに弊社担当であります西林がインタビューをさせて頂きました。まず、会員数2000人突破おめでとうございます。

西 ありがとうございます。
店 ピーカチを導入してみてもどんな感想をお持ちですか？
店 お客様が当店に来られてピーカチに接することで、このお客さんは、ほんまにうちのお店を愛されてるんやなあというのがすごく実感できるようになりました。へピーカチの方にはもちろんやられますし、ピーカチやってる人でいろいろアンケートとかでも良い事も悪いことも書かれますけど、うちのお店のことが好きで書いてくれたら、その言のうが凄く分かります。店をよくする為には、「ここがあかんよ」とか、「こうした方がええんちゃうの」とかのご意見をもらったり、ピーカチをやっている姿を見て、すごく実感しています。

西 上手な入会促進の方法は？
店 やっぱりお店の魅力であつたりするんではないかと思えます。お客さんにとってのピーカチをやるといふこと、かかわりを持っていただくためには店側がお客さんの意見を反映してたりとか、お客さんが望む形態でやったりとか、「このシステム何？」って聞かれた時にすばやく行動できたり、そういう事によって、やっているお客さんを見てやろうという人も増えてくると思えますし、そういう感じでお店の魅力と対応力があるんじゃないかなあ。
西 ピーカチをお客様にオペレーションされる時に特に気を付けていらつしやることはありますか？
店 ピーカチを接客の一部として取り入れてます。何でもかんでも渡すだけやたら去がないと思ってるのでそのお客さんに合わせて渡し方を変えています。例えばスビードとか、メールのやり方とか、聞かれたことに対してはこまかくくつたりもしますし、中には『携帯やつたら出来へんや』っていう人が、



但馬屋 千里
西宇 宏行店長

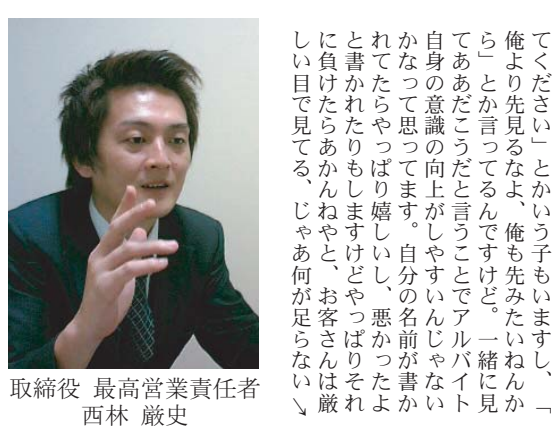
西 かつたりしてたりとか。いつもピーカチの担当がいるグループや、つたりとかしたら全員に渡すんじゃないかなあ、担当の人に「はい」と4枚渡したりとかして。
西 そうすると、「よう覚えんなあ」とか言われてその場が和んだらかなあ。あとは、今日クーポン使いはつたらどうですか？とか？ってこつちから言ってあげたり。先日も、「今日使います？」って言ってあげたら、「いや今日は使わんとまた次に貯めとくんや」とか、そういう風に言われたりとか、そんなやり取りが楽しくなつたり。カードを渡すのはスタッフ全員ですか？
店 うちの場合はお席に案内した後にオ

西 ちよつとしたコミュニケーションツールになってるっていうことですか？
店 そうですね。あと、二週間に一度メールを打ってるんですけど、打った日のほうが売上は上がってるんです。
西 7月7日に七夕のイベントメールを打たれましたが反応は？
店 「メール見たよ」って言う人は少なかつたんですけど、クリスマスとかいろいろ季節に合わせてやってるんで、見ることで季節感出てるなあっていうことが認識できると思うんですけど、来ないお客さんもメールを見るだけで楽しんでるなあという感じが、今回は行かれへん風についで次は行くとか、そういう風にはなつていきやすいと思えますよ。

西 ピーカチシステムの中で一番気に入っているのは？
店 アンケートですか？アルバイトの子とかで残つて、「店長ちよつと画面見せてください」とかいう子もいますし、「俺より先見るなよ、俺も先みたいねんから」とか言ってるんですけど、一緒に見てあだか言つたて言うことでアルバイト自身の意識の向上がしやすくんやないかなあと思つてます。自分の名前が書かれてたらやっぱり嬉しいし、悪かつたよと書かれたらあかんやと、お客さんは厳しい目で見てる、じゃあ何が足りない

西 かつという話を持つていく材料にもなりまして、その辺を素直に聞いて伝えて改善していく良い刃にもなつてるとも思っています。
西 ピーカチ導入で何か変わりましたか？
店 2階に部屋を作ったのもそうなんですけど、お客さんの増加率が年々ちよつとずつは上がってきたんですけど今年もどうなるか分からないくらい増えてきてます。その辺の人員確保もつたりとか、教育の場所であつたりとか、アンケートとかメールの活用を二週間に1回やるのはちゃんとやつたりとか、従来以上のサービスの向上をしていきたいと思つてます。
西 会員数も2000人を超えてメールを送れば、2000人の方に同時に届くと思つてらるんですけど、一組全員が登録してくれてるわけではないので、もしかしたら、2000組の方にメールが届いてメールが来た方この週に行かとか思つてくださる方が多いと思うんですけど、だから離れていても店とつながりがあるという環境がつくれてるような感じがします。
西 本日はどうも有難うございました。

西 通常夕方5時から開店する但馬屋さんは5時半にはすでにお店の中は、お待ちのお客様で溢れる程の人気店。そんな但馬屋さんに弊社スタッフからの質問にお答え頂きました。
Q いわゆる「ピーカチ」って月に何回来店されるんですか？
A 平均すると月に2回ですけど、多い方だと毎週のように来る方もいます。2日連続で来られる方は結構いますが、最高記録は3日連続で来た方ですね。



西 但馬屋の魅力って何ですか？
A そうですね、個室個室なので周り気をせず寛いでいただけます。それから、いいお肉を安く食べられる。お肉に関する自信があります。
Q これからもいいお肉を提供して下さいね。
A はい。アンケートのご意見を参考にしながら危機感をもって今以上のサービスを提供していきたい。全体的にお客さんに感動を与えられる様なお店にしていきたいと思つています。

■ 店舗紹介

牛一頭をまるごと仕入れ、黒毛和牛ならではの味、風格、全てにご満足頂けるようお客様に応じた様々な料理を用意してお待ちしております。
喜びの時間をお楽しみ下さい。

■ 株式会社 牛心 但馬屋 千里
■ 〒560-0085 大阪府豊中市上新田3-10-17
■ 06-6833-1129
■ 月～金 17:00～23:00 (L.O.22:30)
■ 土・日・祝 16:00～23:00 (L.O.22:30)

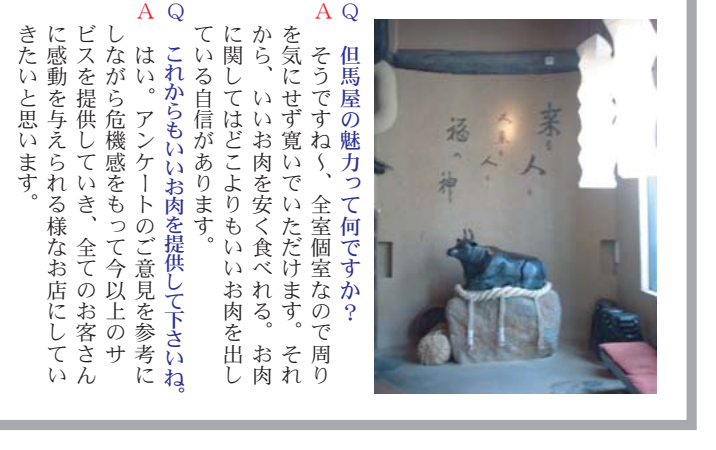
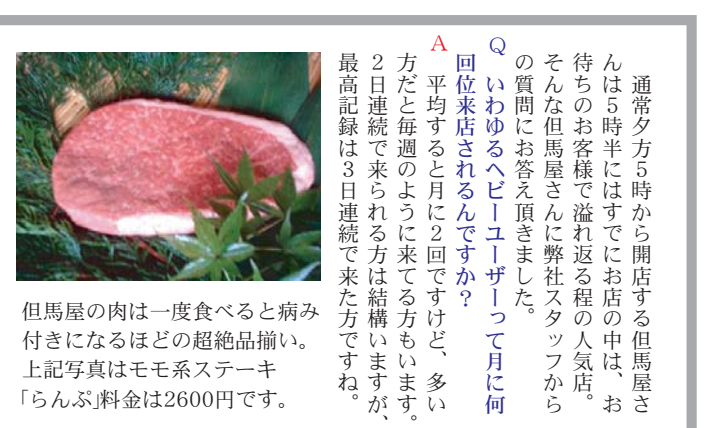
西 暑中お見舞い申し上げます。いや、ほんとに暑いですが、皆様、夏バテ大丈夫ですか？ 今回のP+KACHIニュースは暑さを吹っ飛ばせてくれました。『クライアントの喜びが、私達の喜び』をテーマに営業をしていますが、本当に嬉しいですね。今後但馬屋さんのようなクライアント様をどんどん増やしていきたいと思つています。「これ以上の宣伝はない」って西宇店長本場に有り難うございます。
私達も日々努力して良いシステムだと言われ続けられるようにがんばります。
ろく、次号が楽しみ。(西林)

■ 今月の独り言

『2005 食博覧会・大阪』を応援しています。

■ 『2005 食博覧会・大阪』 THE INTERNATIONAL FESTIVAL UTAGE 2005 IN OSAKA
■ 2005年4月28日 [木] ~ 5月8日 [日]
■ 会場 インテックス大阪

西 逆には『店長さん疲れてたよ』って書かれたら、ピシッとしっかりやらなアカいなあと思つています。悪いことを書かれることもありますが、その意見をみんなで大切にしてすばやく直せるように常に意識して頑張つてます。



■ 2005 食博覧会・大阪

株式会社オフィスオンアンドオフは『2005 食博覧会・大阪』を応援しています。

■ 『2005 食博覧会・大阪』 THE INTERNATIONAL FESTIVAL UTAGE 2005 IN OSAKA
■ 2005年4月28日 [木] ~ 5月8日 [日]
■ 会場 インテックス大阪