



# ニュースレター第90号



## お客様とのコミュニケーションについて

以前「ハイテクハイタッチ」についてここで紹介しました。テクノロジーが進化すればするほど人と人との触れ合いが重視される世の中になると説いた人がいるという内容でした。お客様との「会話が今後のお店の生き残るポイントになる！」とここでご紹介しました。そんな定説を覆しそうな話を聞いたのでぜひご一読いただくと幸いです。

### <美容院でのお話>

ある美容院では入店時にカードを首からかけてから椅子に座ってカットしてもらいます。そのカードには色分けされています。

赤→今日は気分が乗らないので一切話しかけないでください

青→いつも通り気軽に話しかけてください

黄→雑誌も読みたいけど話しかけても大丈夫です

このカードの色で美容師さんが接客をします。お客様の気持ちをカードで表現することでその日の接客パターンを変えることができるシステムです。お客様は無言の意思表示ができる。お店側もお客様に嫌な気分をさせてない。合理的なシステムといえるかもしれません。

### <服屋さんのお話>

そのお店では店に入る前に付箋のようなテープをお客様自身で肩に張ってもらいます。やはりこれも色分けしています。

赤→見ているだけなので話しかけないでください

青→買うものを探しているので話しかけてください

緑→話しかけてもらっても気にしません

黄→ほしいときはコチラから声をかけるので話しかけないでください

これも美容室同様お互いの意思表示をすることで気持ちよく買い物をしてもらおうというシステムです。

いかがでしょうか？全然ハイタッチしていません(笑)これを聞いたとき私も驚きました。美容院はほぼ毎回通うお客様のはず。そんな人も話しかけてほしくない時があるのか？と思いました。服屋さんでも一言「見ているだけなので大丈夫です」といえば済む話だと思うのですが・・・私が古い感覚なのでしょうね・・・でもこれは圧倒的少数なお店の例です。ただ、こういうサービス方法が一部の人から支持されているというのも事実。前月もサービスの在り方について書きましたが顧客を満足させる方法やアプローチも多様化してきたなと感じたエピソードでした。

## 加賀棒ほうじ茶クリーム大好評！



9月に紹介した加賀棒ほうじ茶クリームですが好評をいただいております！バラ売りで試して箱でのご注文も増えてきています。期間限定ではありませんのでまだ試していない方はぜひお試しください。ほうじ茶ブームに乗ってみませんか？

- 価格 ① 1c/s 1kg/6イリ 4,680円 (1kg単価 780円)
- ② バラ 3kg 2,700円 (1kg単価 900円)

作成者 株式会社豊吉 豊吉正徳  
平成30年11月29日作成