



ニュースレター第111号



選べる楽しさ！選べる大変さ(笑)趣向品は選べた方が正解！？

先日面白い話を聞くことができました。注文の時にたくさん選べるのはいい事なのか？という話。サブウェイというサンドイッチチェーン店があります。野菜もたっぷり摂れて人気のあるお店ですが…。

思うような店舗展開ができていないのが現状のようです。私の生活圏の中でも 2 店舗閉店してしまいました。私の知人の分析はこうでした。

<主食と趣向品の違いは大きくある>

サンドイッチやラーメンなど主食を提供するお店程、選択肢は減らした方が良い！という結論でした。サブウェイと言うと、①メニューを選ぶ ②パンを選ぶ ③パンを焼くかどうか選ぶ ④チーズやベーコンなどのトッピングを選ぶ ⑤野菜を選ぶ ⑥野菜の増減を伝える ⑦ドレッシングやソースを選ぶ ⑧セットの場合はサイドメニューやドリンクを選ぶ。以上です。

この工程…長くないですか？もちろんコレがウリのサンドイッチ店です。しかしランチの忙しい時間帯で自分の後ろに列ができていると変なプレッシャーがありますよね？ランチだと全員が時間に限りがある。日本人にはあの選択肢の多さは向いてないようですね。そう話していました。お昼時にコンビニに人が集まる理由はココにあると思います。欲しいものを手に取りレジに行くだけ。とてもシンプルです。

これは券売機にも言えることです。お昼時に券売機の前で迷うと後ろの人の列が気になり慌ててメニューボタンを押してしまう。誰にでも経験があるのではないのでしょうか？券売機はアルバイト 1 人以上の働きをしてくれるといますがメニューが多いお店には不向きかもしれません。その点ラーメン専門店の券売機は合理的に活用できていると思います。

一方趣向品のケースです。実はこの人はフレッシュジュースバーも経営されていました。ジュースバーも種類が豊富で選ぶ時間がかかります。ただし集中する時間がないため、比較のお店もお客様も時間に余裕があります。すると選ぶ時の会話までできてリピート率も上がると話していました。ここに違いを感じました。

<接客ができる特権は趣向品！>

たい焼き屋さんやたこ焼き屋さんに行くとお客様との会話が他の飲食店に比べて多いと感じます。それはお互いの時間に余裕があるからだと思います。またお客様側からその会話を求められる機会がこれからは増える気がしています。要因はコロナです。コロナにより仕事も自宅でこなすようになり会話や会議はリモートのみ。親しい人との飲み会もリモート。大学もリモート授業の学校も多く、友達との交流が減っていると新聞に書いてありました。学校に行けない不安から退学を検討する生徒もいるようです。

そんな時に話を聞いてくれるたい焼き屋さんやたこ焼き屋さんがあるとホッとすると人もいます。会話が減った今だからこそ対面で話を聞いてくれるお店は重宝されていくはず。「ハイテクハイタッチ」以前ここで紹介した本です。ハイテクやテクノロジーによる便利な世の中になればなるほど反比例して人との触れ合いを求める社会になるという分析をした本です。ネットショッピングのような無機質かショッピングよりも接客ありきで購入した商品に愛着が出てくるのもハイテクハイタッチの一種なのかもしれません。