



売り込まなくても大丈夫！！それでも「予約で7ヶ月待ちに出来る方法は・・・」

おまかせください！！

2019年 第5号



いつもお読み頂きありがとうございます。

「売込みなんてしなくても、予約で7か月待ちのお店に変えられる秘密をこっそりお伝えしている」

上神谷 裕治（かみかべや ゆうじ）です。

2019年がスタートしましたね！みなさんはどんな年にしていきたいですか？（早いものでもう2月ですが・・・）

昨年はコンサルタントしてのお申し込みをしていただいた方もいて、とても充実した年になりました。塗装のお仕事の方も年末時点で今年の6月までのお仕事をいただいていた、こちら胸をなで下ろしていました。よかった～・・・！

やはり、集客の不安というものが無いと、心に余裕ができるのか、お客様にも優しく接していくことと、またそれが楽しくできますよね。

今、コレをお読みになっているお店の方で「集客の取り組み・・・なにか手を打たないと」と感じている方がいらっしゃるのしたら、ぜひお手伝いしていきたいと思います。一緒にこういうことをやってくれる方って実はあなたの身の回りにいない場合も多い・・・相談するにも心当たりがないし・・・経営者は孤独ですからね。

あなたご自身でも今までいろいろと、集客のために本を買って読んでみたり、実践してみたり・・・でも、だめで・・・こんなご経験はないですか？

昨年、コンサルタントを依頼していただいた美容室さんの言っていたことです。だから私は「一緒に頑張りませんか？」

といたしました。なぜなら・・・

それは「昔の私」だったからです。私はこういう風に「頑張ったけれど、気持ちが続かなくて、行動も途絶えてしまいました・・」という方を応援したいのです。

よかったら、文末にあるメールフォームやお電話からご連絡をください。

それとこのニュースレターのバックナンバーをサイトに載せていますので、読み返して見てください・・・。

<http://kamenriderdaisuki.com/page-3939/>

■あなたのお店のお客様の声の集め方って？アンケートの例文をご紹介！

あなたのお店のお客様に、あなたのサービスのご感想などは頂いていますか？

お客様の声、アンケートを頂くと集客のためにそれらを活用することができますよ。

そこにはお客様の **ベネフィット** が隠れています。ベネフィットというのは「**あなたのサービスを受けた、その先にあるお客様の利益**」のことです。

<http://kamenriderdaisuki.com/post-3816/> (こちらの記事にもベネフィットの事は描いています。)

お客様の発した声はそのまま、他のお客様にも響いて行きます。同じお客様同士、同じ目線での喜びのお声ですから、これからご利用しようかと悩んでいる方にとって響かないはずがないのです。だから、集客に一役も二役も買ってくれると言うわけです。

今回は 1・お客様の声、アンケートの集め方について 2・アンケートの例文をお伝えしていこうと思います。

1. お客様の声、アンケートの集め方

よく「お客様からのご要望」という意味合いで「お客様のお声」という表現をされる場合がありますが、今回は「ご要望」というよりも「あなたのサービスを利用してどうだったか？」という意味での「お客様のお声」ということです。ですから「アンケート」と言ってもいいですよ。

はじめてあなたのサービスを利用していただいた方に、利用後に店舗で書いて頂く・・・というのでもいいですし、

おうちに帰ってゆっくり書いてください
い・・・という形でもいいと思います。

その際に、アンケートを封筒でお渡し
して、その中に、返信用の封筒を入
れておけば、帰って書いてからポスト
に投函してくれば良いという形にし
ておきます。この場合、返信代がかか
りますのでそこは経費との兼ね合いに
なってきますね。でもその経費は投下
するだけの価値はありますよ。それが
負担でしたら、次回の来店時に持参し
てきてくださる方法もいいと思いま
す。

店舗で記入するのははすかしいかも
しれませんね。それに記入の形式によ
っては家でゆっくりと書く方がイイ場
合もあります。

2. アンケートの例文をご紹介します。

私は「お住まいの塗り替え」の塗装店
の店主でもあります。当店でも 2004
年頃、私がこの仕事について 2 年目の
ころから「お客様へのアンケート」を
集めています。（ちなみにこの頃は普
通に職人&営業職の従業員でした・・・
2016 年から店主としてやっておりま
す・・・。）

集め出す 2004 年以降は実際に用紙を
お渡しできますが、それ以前のお客様
には電話やお手紙などをお願いしまし
た。

「今後、お住まいの塗り替えをされる
方のご参考になると思いますので、ぜ
ひよろしくをお願いします」

という一言を申し上げています。

そして例文ですが当店の場合を例にし
ますね。

① 「多くの業者がいる中で、なぜ当店を選 んでいただいたのですか？ぜひ、教えてく ださい」

お客様が当店を選んでくださった理由
がわかれば、そこが強みですから、強
化していけばいいし、それを今後のお
客様のアピールにも使えると思っ
ての設問です。

② 「塗装工事をしよう！」というお考えに 至った、直接の出来事はどのようなこと でしたでしょうか。

購買理由を知れば、それを今後のお客様へのお勧めに利用できると思っ
ての設問です。

**③ 始められる前は、いろいろとご不安や、ご心配なことが多々あったかと思
います。それはどのようなことでした
でしょうか。**

お住まいの塗り替えは高額商品な
ので、余計に失敗したらどうしよう・
と不安があります。そうでなくても、
新しい物を購入したり、新しいことを
始めようとするときは不安があります
よね。これは商品やサービスによって
答えは変わりますが、自分の商品、
サービスにあった不安や、心配事は今
後の購入のかたへ伝えて行くことが
できます。

「あなたと同じように〇〇を心配され
ていた方でも、こうこうこんな風にお
役に立ててます」のようなお勧めの仕
方もできます。

**④ 工事を終えられてのご感想を何でもご
記入ください**

ここは本当に何も気にすることな
く、自由に、書かないなら書いていた
だかなくても・・・という気軽な欄だ
ったのですが・・・書かない方は今まで

でひとりもいません。そしてここに
「思いのたけ」を書いていただけの
です。お客様たちがご自身のベネフ
ィットを書いてこられるのがこの欄で
した。

この欄を見て「ああ、ぼくたちが思
っている『お客様の利益』とお客様が
感じられる『お客様の利益』はちがう
ものだな・・・」と思いました。

設問はこの4つのみです。ご自身の
言葉でご記入していただく形式です。
回収率は7割ほどです。よくみなさん
書いてくださって本当に感謝です。

現在、このアンケートが分厚いファ
イルで2冊になりました。そしてその
2冊を他社と比較されている方にお渡
しし、読んでいただいたところ当
店に決めていただきました。

こういう方はこのお客様ひとりでは
ありません。過去にもたくさんいらっ
しゃいます。このようなケースですと
半分くらいの方は当店に決めていただ
けます。のこりの半分は他業者へ行か
れます。でもそれでもいいのです。当
店に合った・・・というか、私と合った

お客様が来ていただいた・・・ということなのです。

このように「自分に合ったお客様に来て頂ける」のもお客様の声を活用するとおきる良いところなのです。

集められるだけ集めれば、数が多ければ多いほど、それを見る方は安心します。そしてあなたのお店、サービスを選んでいただけるのです。

始めていない方はぜひ、始めて見てくださいね！

■ 編集後記

私は「仮面ライダー好きコンサルタント」として活動させていただいていますが、現在も仮面ライダーは放送しているのはご存じでしょうか？

お子さんと一緒に見ている・・・なんていう方がいらっしゃったら、嬉しいですね！

「仮面ライダー好き」なのは良いのですが・・・なかなか見られないのが現状でなんです、今・・・。

現在は「仮面ライダージオウ」というライダーを放送しているのですが、その放送時間が「日曜の朝 9時から」なのです。

今のジオウの前の「仮面ライダービルド」の放送時期の4月から「朝 8時から 9時に変更」になってしまっ
て・・・。仕事の絡みで9時というのはどうしても見つらくなってしまいました。以前の8時に戻して欲しい！って言う感じです。

お陰で録画となるのですが、最新を見ていないと次が見られない・・・という感じでどんどんたまっていってしまっ
て・・・。今年の11月くらいから見て
いません！

冬に公開される劇場版も公開終了ぎりぎり
でようやく、先日見に行って北
感じです・・・。たまっているアレ、な
んとか時間を作って見ないといけませ
んね・・・。このまま夏の最終回までい
ってしまったら・・・と言う事のないよ
うにしないと・・・。今回もお読みいた
だいてありがとうございました。

~~~~~

発行者 上神谷裕治（かみかべや ゆうじ）

住所 府中市紅葉丘1-1-15

TEL、FAX 042-365-1402

または 090-1504-8833

ホームページ

<http://kamenriderdaisuki.com/page-1299/>

(こちらの URL からお問い合わせをどうぞ)

