

■営業時間変更のお知らせ

平素は格別のお引き立てをいただき
厚く御礼申し上げます。

お盆明けより毎週火曜日は午前中のみ営業
午後からお休みとさせていただきます。

火曜日 **午前中営業**※ラストオーダー 12時
午後から休業

なお、喫茶だけではなく、全体休業とさせて
いただきますのでお願い申し上げます。



【月替り】パンとパスタのランチ ¥980

平日のみ 12:00→15:00までOK

今月のサンドイッチ・パスタ・サラダ・コーヒー・デザート

招来招福 その157

～客のハードル、心理から下げる～

「愛の一献フェア」についてもう少しつつこんでお話ししよう。

前回この企画には背景があると言った。お客である奥さんたちは足しげく
通い、商品を買いたいのだが、ご主人の目がそれを許さない。そのように、
場合によって人には行動を妨げるハードルがある。この場合は「行きたくても
も行けない」「買いたくても買えない」ということだ。「集客」「販売」と
いうといかにその気にさせるかばかりを考えがちだが、それよりも、この
ハードルを下げるアプローチが必要な場合もある。

このフェアはこの雑貨店と親しい酒店とのジョイントで実現した。この企
画参加を通じて酒店の店主はこう思ったそうだ。この雑貨店の場合のご主人
が奥さんのハードルとなったが、自分の店の場合、「飲みすぎちゃだめ」
「こんなに高い酒はだめ」と奥さんがご主人のハードルとなる。ならば今回
と同じ意図をもって奥さんに向けたフェアをやれば同じ効果が得られるので
はないかと。

これは正解だ。以前、女性経営者のある会合でこういう意見が出た。全自
動食器洗い機付きシステムキッチンが欲しいのだが、買えないという。買う
お金がないのかというところではない。買いたいのだが、家事の手抜きをし
たいように思われるのがいやで夫に言い出せないのだそうだ。

こうした場合どんな理由があれば彼女たちのハードルを下げられるかがポ
イントだ。このときは自分の腰の高さに合ったキッチンで家事をしないと、
高齢になってからの腰痛などの原因になるという事実があり、このことをDM
やパンフレットのなかできちんと説明することが、ハードルを下げることに
なった。

お客のハードル——こういう視点でお客の心理をとらえてみることも必要
だろう。

日経（招客招福より）