

経営サプリメント

各方面の専門家によるビジネスに役立つエッセンス

テーマ

今日から実践!

『変化した顧客ニーズを捉え、現場改善で売上アップ』

新型コロナウイルス感染症の拡大により 私たちの生活が大きく変わりました。

今後の景気についてはコロナ禍に加え物価の高騰などにより厳しい状況もありますが、暮らしの満足度は維持され、私たちは行動の制約を意識しつつもコロナ禍で変化した生活に慣れてきています。

観光需要は慎重な行動を求められながらも上がってきており、今年の夏は、感染対策を徹底したうえで、夏祭りやイベントが各地で行われます。

秋田県でも3年ぶりに「竿灯まつり」が開催されるなど県内はもちろん、多くの県外からのお客様が訪れることが期待されています。

各種調査から、新型コロナウイルス終息後の国内外における旅行意欲は高く、今後の需要の回復が見込まれます。この波及効果は観光施設だけではなく、地元商店等にも人の流れができることを意識し、ウィズコロナ、アフターコロナに向け顧客ニーズに合った経営をし、売上につなげていきましょう。

今回は、変化した顧客ニーズに対応し売上に結び付ける現場改善をご紹介します。



1 顧客ニーズを知る

コロナ前と、現在では、お客様の消費行動が変わりました。リモートワークなどで仕事でも自宅で過ごす時間が増え、外出の際は、混雑を避け行動しています。このような状況になり3年目。コロナ感染症対策以外で、ご自身の施設や店舗で、どのように対応されていますか。また見せ方を変えたところがありますか。

もし、何も変えずにいるのであれば、チャンスを逃がしている可能性があります。

現場ではお客様と感染対策に配慮しながら、コミュニケーションをとっていらっしゃると思います。少ない時間でも、変化し続ける消費行動に気づきましょう。

いつ、だれに 何が どうして いくらで売れているのか。知っていますか?

顧客管理データがあれば、月に1度は分析してみましょう。また、SNSなどのインサイト機能も活用できますね。こちらは1週間に1度を目指し、活用していきましょう。顧客ニーズは身近なところに眠っています。各サイトの口コミ投稿も大切なツールになります。

2 店舗の見せ方を変える

顧客ニーズを把握した上で、「レイアウト」「陳列」「POP」などで見せ方を変えることも必要です。

入口からレジへ。店内で滞在時間を増やす動線を考え、商品を手に取る機会を増やしましょう。

お客様の足を止める「見せ方」がポイントになります。

事例としてお土産を販売している店舗があります。

2019年、2020年、2021年と売上項目を3年間比較。コロナ前の2019年は、旅行先のお土産品としてお菓子類などの購入が多く、2020年、2021年は、ご自分用、または家族に購入する商品に変化しました。この3年間で旅先のお土産用から、個人向けに消費行動は変わっていました。この状況では、お土産用の箱菓子をメインに陳列している場合でも、例えば、コーヒーカップが売れているようでしたら、カフェタイムを楽しむディスプレイと一緒に演出し、お客様に購入後のイメージをつけ、購買意欲を刺激することもできます。

ポップも販売促進に役立つアイテムです。

スーパーマーケットでは1日に3回店舗の見せ方を変えられていると言われています。例えば、午前中は高齢者、午後は主婦層、夕方以降は仕事帰りのビジネスパーソン。

訪れるお客様は県内の方か、県外観光客か。来るのは平日か、休日か。または、修学旅行生のように平日の団体なのか。あらかじめ分かっているようでしたら、誘導するポップなどを店内に置いておくと購買意欲が刺激されます。売りたい商品は「お店一押し」「スタッフのオススメ」など店舗側で積極的に販売促進をすることで、在庫管理にも結び付けられます。



PROFILE

秋田県よろず支援拠点 コーディネーター
東北 ユア パートナース

代表 大森 麻美 Omori Asami 秋田県男鹿市出身。

主な経歴

株式会社リクルート退職後、現在は、秋田県よろず支援拠点コーディネーター。地域の活性化事業、営業、マーケティングを経験。主に、ホテル、旅館の売上拡大、集客に携わり、戦略構築しながら顧客満足度アップに携わる。

顧客ニーズを捉えることは売上につながります。

顧客ニーズを知り、これからも変化し続けていくお客様の消費行動を意識した経営が求められています。現場改善を実行し、顧客の反応を知ることが大切です。「反応があった」「なかった」の売り上げ変化を見ながら、繰り返していきましょう。その中から新サービス、新商品が考察、開発されて、売上につながっていきます。

売上拡大、経営改善で困ったことがあれば、**秋田県よろず支援拠点 電話番号018-860-5605**にお気軽にご相談ください。お待ちしております。

