

リピート率
90%超!

あの小さなお店が 儲かり続ける理由

Why Is That Small Shop Making Great Profits?

中谷嘉孝



はじめに
　　くようこそ！日本一予約の取りづらい理髪店へく

重厚な店の扉には人が入れないようにカギがかかっている。一見さんはもちろん、セールスも入れない。

まさに「一切拒絶」を地で行くお店である。

秘密の暗証番号を明かされた会員のお客様だけが、入店を許されている。

そしてそのお客様の大半は、街の理髪店には似つかわしくない上品で美しいマ

ダムたちだ。

「何なんだ、この店は！」

これが大方の、正直なリアクションだろう。

飲食店、サービス業、ヘア業界など、不況の折どこもお客がなかなか戻ってこないと嘆く時代。しかし、僕の経営するこのお店には、なぜだか上質なお客様だけが、湧くように寄って来てくれる。しかも、ご新規の入店には決して低くないハードルがあるにもかかわらず……。

新規客の入店には、既存の会員様からのご推薦と、ホームページからの会員登録が必要である。簡単に言えば、個人情報すべて事前にお店に公開する必要があるわけだ。

そこで、ようやく会員として承認されるわけだが、実際に施術の予約が取れるのは（もちろん担当者によっても異なるが）、最低でも1〜2ヶ月は先になる。

これだけの事実を並べただけで普通の事業者なら意識が軽く飛びそうになるかも知れない。

なぜそれほどまでご新規の予約が困難なのか。実を言うと、我がサロンのリピート割合、つまりお得意客の占める割合はゆうに90%を超えるのである。

通常、理美容室のリピート率は、10%〜30%程度。相当がんばっている店でもようやく40%に届くぐらいと言えば、これがいかに驚異的な数字であるかはわかっていただけるだろう。

その秘訣と仕掛けは何か？常識を超えた脅威のリピート率を叩き出す仕組みとは？今日はその経営手法……いや、偉そうな言葉を使わずに表現するなら「お店に鍵をかけるにいたった経緯」について、すべてここに公開しようと思う。

実は多くの人たちが、商売は甘くないと思いついて、不況を乗り切るのは大変だと思いついて、

生き残るためには、もっとマーケティングの勉強が必要だと思っている。

嫌な客にも頭を下げなきゃいけないものだと誤解している。

商売なのだから、多少の我慢はあたりまえだと錯覚している。

そしてマネージメントは、複雑で難しいものだと思いついて。

果たして本当にそうなのだろうか？

誰もが必ず持っている自身の「リアルブランディングスキル」（以下、リアブラ力）を

知ってしまったえば、ビジネスの道理は、実にシンプルだ。

そもそも価値交換に景気なんてまったく言っていないほど関係しないし、価値観の合わないお客と無理に付き合う必要もなければ、これっぽっちも我慢などする必要はないのである。価格を決めたのが自分たちなら、付き合うお客を選んだのも自分たちということになる。

答えはシンプルなのである。

かつて、僕がヘアを担当した、元サッカー日本代表監督のイビチャ・オシム氏はよくこう言っていた。

「どんな素晴らしい選手であつても、走れない選手は使えない」

つまり、体格の劣る日本人が諸外国のチームに一矢報いるためには、日本人ならではの「強み」を見つけることが必須であり、そして、その「強み」に磨きをかけ続けることがその唯一の突破口なのだ。そして、それはそのまま、中小・零細の経営戦略にも置き換えられる。

今や猫も杓子もブランディングと騒ぎ、それ自体は決して目新しい理論ではなくなつた。だが、衰退産業に生きる零細企業の経営者が、どん底から確実に成功を手にするため

の本当にリアルなブランディングノウハウは、僕の知る限りではあまり語られていない。

今や店舗乱立で供給過剰業界の代表格であり、衰退産業である理美容業界での成功ノウハウは、ヘア業界のみならず、飲食店、その他サービス業にも必ず応用できるはずである。

起業して、効率よく確実に成功を掴みたい人はもちろん、不況に苦しむ経営者の方、努力が報われない日々が続く人や、自分の目指す道がわからず悩む人。

そんな人たちのために少しでも役に立てばという一心でがむしゃらにペンを走らせた。

机上の空論を書くつもりは一切ない。

田舎から出てきた一人の冴えない若者が、多くの人との出会いによって学び、幾多の失敗や挫折を乗り越え掴み取った最強の成功法則の数々。それらはきつと、すべてのビジネスパーソンにとって、激変の時代を強かに生き抜いていくための道しるべとなるはずである。

この本を通してあなたが手に入れる方法は、

●あなたの会社を真のブランドにするための方法

- あなたの店を地域一番店にするための方法
 - 目の前にディスカウント店や大型チェーン店ができて、決して揺るがないお店をつくる方法
 - そしてそれは、決して苦難の道じゃなく、
 - 付き合いたい人とだけ付き合いながら、ハッピーに人一倍儲ける方法
 - 機上の空論ではなく、すでに実証済みの確実な方法
 - である。
- 期待に胸を膨らませ、ページをめくってほしい。本書が小さな会社を切り盛りする経営者のバイブルになることを、筆者は願っている。

もくじ

はじめに 003

第1章

なぜ、あなたのお店は儲からないのか

episode 1 不易流行 016

見せ掛けの成功 018

有名人御用達店の誤算 021

チャンピオンというブランドの悲劇 024

キャンペーンという名の麻薬 027

コンビニで出会った二冊の本 029

第2章

経営者が一度はハマる集客術

episode 2 信じる者は救われる 032

お店にお客が来ない理由 034

あなたはアテにされているか？ 036

売るとは教えること 038

モテる男と愛されるお店 040

優越感の3つの定義 042

小手先のマーケティングの限界 045

第3章

集客するな！ 価値を売れ！

episode 3 なんで僕はフラれたの？ 048

なぜ、努力が報われないのか？ 050

常連客に突きつけられた真実 053

マメな会社の副作用 055

曇った眼鏡を外してみたら…… 057

運命の人とめぐり会うためのツール 058

ブランドの正体を暴く 062

ブランドもどきとリアルブランド 066

第4章

なぜ、理想のお店には物語があるのか

価値で繋がるといふこと 070

「地域密着」の落とし穴 075

嫌われないから好かれない!? 079

オンリーワンビジネスは物語を生む 084

リアルブランディングとは 089

第5章

戦わずに勝つ経営

episode 4 向かいにできたライバル店 114

敵を間違えるな 118

選り好みか正しい3つの理由 120

捨てる勇氣 124

「社員は財産」は本当？ 128

理念をインストールする 133

真のコミュニティとは？ 136

「鳴くホトトギス」だけ集める方法 095

「価値」と「想い」の伝え方 099

ビジネスは売り手と買い手の恋愛ドラマ 105

自然と遅燃と不燃 109

第6章

勝利をつかむ方程式

常識を疑え！ 144

「借金も財産のうち」はウソ 147

お客とのパワーバランス 150

田舎のお店はなぜ潰れない？ 153

「店の免疫力」はゼロに戻すスピード 158

ロケーション選びのコツ 160

マーケットの違いで価格差が10倍!? 163

「時は金なり」はもう古い 167

お客は常に2つの財布を持っている 170

会員制ビジネスのススメ 174

お店のブランドレベルをチェックする 138

第7章

我慢しない経営

episode 5 貫き続けた先にあるもの 178

相思相愛の図式 180

理想は現実になる 183

おわりに 186