

小さなお店

ひとり勝ちの秘密

プロローグ 店舗経営の本質

002

仕事帰りに書店に立ち寄れば、今日も所狭しとビジネス本が並んでいる。

マーケティング、マネジメント、ブランディングにスキルアップ……。見慣れてはいるし聞き慣れてもいるが、バツと日本語に翻訳できないような物々しい横文字が目立つ。

こんな横文字を振り回さなければ語れないほどビジネスとは複雑なものなのだろうか？ そもそもこんなにたくさんの本を読んで勉強しなければならぬほど「難しく、堅苦しく、辛く、険しい」ものなのだろうか？

手にとって目次をめくっただけで、なんだか無知な自分を笑われているようで気分が凹む。

ビジネスをこんなに複雑にしたのはいったい誰なのだろうか。そして、ビジネスを楽しんではいけないかのような風潮はいったいどこから生まれたのだろうか。

ビジネスとはそもそも、「価値交換」。確かに、ユーザーに認知してもらうための努力

や、最低限の礼節ぐらひは必要だろう。だが、サービスやテクニク以前に、肝心なことはこの2つ。

その「価値」が欲しいかどうか。そして、この「人」から買いたいかどうか。

突き詰めて考えればたったそれだけの話なのである。誤解のないように言っておくが、僕は何も、「だからマーケティングの勉強なんて必要ない」などと言うつもりは毛頭ない。そんなものは、勉強したい人の勝手だからだ。

ただ、経営者としての長年の経験から言わせてもらえば、戦略だの戦術だのホスピタリティーだのと気負わなくとも、**「売り手」が「ありのままの自分を正直に伝え、それに対して「いいね！」と共感してくれる」「買い手」だけを選んで価値交換すれば、ビジネスは俄然楽しく、また自然と儲かるようにできているのである。**

事実、僕はただそれだけで20年以上、複数のお店を存続、繁栄させてきた。

「消費者ニーズ」なんていう、あるようなないようなものを追いかけるより、「自分ニーズ」に正直に向き合ったほうが遥かに顧客から好感や共感を得られやすい。

そしてあなたが「ありのままの自分をさらけ出した時、それでもお店を支えてくれるのは、もはや**「単なるお客」という域を超えた「お客」という名の良き理解者たち**」にほかならないのだ。

003 プロローグ

僕はこの自然の摂理ともいえる法則を検証するために、自分の経営する二軒のヘアサロンで実験してきた。さらに周りの反対をも押し切って、素人が絶対に勝てないといわれる飲食業界にも挑戦し、この理論の裏付けを急いだ。その結果ひとつの確証を得たのである。

お値打ち感や心理ゲームでお客を集めようとするから、成約率や固定化に延々と悩まなければならぬ。初めからきちんと選別していかないから、後でもっとややこしくなる。理解や共感、そして信頼が欲しいのであれば、虚勢や背伸びなどは厳禁なのである。そこには、駆け引きも化かし合いもストレスも存在しない。趣味が合って、話が合って、波長が合って、ゆえにお金も毎回きちんと落としてくれる。

お客様なのに土産を持ってきてくれたり、記念日を一緒に喜んでくれたり、若い社員を温かくも厳しい目で見守ってくれて、新しいメニューや商品提案にも反応してくれる。そして帰り際には、必ず感謝の言葉を残してくれる。こんな素敵なお客様たちに囲まれた時、あなたの仕事は天職となり、あなたの職場は天国になるのだ。

「そんな夢のような話が……」と、あなたは思うだろうか。でも、そういう人たちだけを集めるのって、実はそんなに難しいことではない。少なくとも、無作為に集めた「いろいろなお客様」の中から、素質のある人だけを選び出しファン客に育てていくという

作業の方が絶対的に難しい。

ビジネスの世界にはNo.1の法則というものが確かに存在する。どんな小さな分野でも1等賞になればそれなりに注目を浴び、それ相当にファンも増えていくというこの法則は、それこそ自然の摂理であり、そこに疑うべき余地などまったくない。

だが、こうしたビジネスモデルを僕がお勧めしないのには理由がある。No.1になったことで獲得したファンを失わないためには、やはりNo.1のポジションを守り続ける努力が必要だからだ。

例えば、ジャイアンツが負けると機嫌が悪いという人が多いのは、それはジャイアンツというチームが、なまじ強いからこそ起きる現象である。

仮に毎年最下位を争っているチームのファンが、負ける度に機嫌を悪くしていたらそれこそ身体がもたないし、負け慣れているからと言ってしまえばそれまでかもしれないが、向こう100年優勝の可能性がないチームを我が子のように一生涯かけて愛し続けているファンだって数多く存在するのだ。すなわちこれが、ロイヤルカスタマーやファン客の次元を超えた「サポーター客」という存在である。

つまり、強いチームのファンというのは、強いゆえにそのチームのファンであることが多く、そのステータスから成り下がることを許してはくれない。低迷が続けば、いつ

しか愛想をつかさされ、やがては三行半を突きつけられることになる。

いくらファン客だからといって、もしも自分のお店がそんな手厳しいお客だけを一生涯相手にし続けなければならないとしたならどうだろうか。考えるだけでも相当にしんどいはずだ。

僕は前書『リピート率90%超！あの小さなお店が儲かり続ける理由』の中で、「リアルブランディング」というビジネスモデルを提案させていただいた。これは一見、前述のNo.1理論と同様に受け取られがちだが、実をいうとそうではない。リアルブランディングの目的はあくまで、幸せに稼ぐ、ユートピアビジネスであり、巷に溢れるこれまでのマーケティングやブランディングとは明らかに一線を画しているのだ。

リアルブランディングの肝である「リアブラ力」は、お客が「その店に通い続ける理由」になりうる圧倒的価値のことだが、お客が「その店に通う理由」になるのは何も飛び抜けた技術力や商品力だけとは限らない。価値とは、運命の人に巡りあうためのツールである。理想の相手を見つげるために必要なツールは、強みよりもむしろ、弱みであることのほうが多いのだ。つまり、弱みも含めてありのままの自分を伝え続けることで、無理なく自然体で付き合っていける「サポーター客」だけを集めることができる。

僕は、あらゆるスモールビジネスに共通する真理であるにもかかわらず不思議なまで

に世に知られていない成功の本質をあぶり出し、「法則」としてまとめるために、この一年の大半を費やし検証を重ねた。

気合が入り過ぎ、ずいぶん前口上が長くなってしまったが、騙されたと思って読んでみてほしい。ビジネスは、こんなにも易しく簡単で、そしてなによりもまず、楽しいものであるという「真実」に、きっと気付いていただけはずである。

第1章

ビジネスは本当に難しいのか

Episode 1 生涯顧客 016

なぜ、お客はその店を愛し続けるのか	020
マーケティングの本質	022
鳴かないホトトギス対処法	024
付き合う客は徹底的に絞れ!	027
「ファン客」を超える「サポーター客」	029

第2章

あなたのお店を お客が選ばない本当の理由

Episode 2 リアルブランドの原点 046

想定外の副作用	050
リアルブランディングのためのキーワード	052
人対人の当たり前	055
パワーバランスの崩壊	057
「ミッションに向き合う」という差別化	060

「サポーター客」だけを集めるには	032
何を売りたいのか?	034
会員制への道	036
常識を覆す技術革新	039
心のと真ん中に直球を	042

独自の 카테고리を築け ————— 063
YAZAWAから学ぶリアルブランド ————— 065

第3章

愛されたい人からだけ 愛される技術

Episode 3 「お・も・て・な・し」の感性

感性のキャッチボール ————— 074
インテキに手が伸びる時 ————— 076
2つの財布 ————— 079
お客のニーズにだけは応えるな ————— 081
この味いかが？ ————— 084
どうせならマニア道を極める ————— 087
セルフニーズにきちんと向き合う ————— 089
愛される努力は見苦しい ————— 092
ストレートに価値を伝える ————— 094

あなたはお客を怒れるか？ ————— 096
尖りの方程式 ————— 098
身近な何でも屋よりホームドクターを目指せ ————— 100

第4章

豊かさを手に入れる絶対法則

効率という名の落とし穴 ————— 104
一度に多くの人を喜ばせる仕組みを考える ————— 106
採算性構造の見直し ————— 108
衰退産業の致命的宿命 ————— 111
価格改正のイノベーション ————— 114
順調な時ほど、今すべきことを考える ————— 117
血の通わない社員は雇うな ————— 121
共感というサークル ————— 124
闘魂注入のボディープロー ————— 126
マネジメントは単純なものと悟れ！ ————— 128

第5章

あなたはなぜいつも「あと一歩」なのか

リーダーの条件 130
環境が人を育てる 133
周囲を照らせる存在になれ 135

経営者なら「あと一歩」の壁を超えろ 138
なぜあなたはいつも「いい人」で終わるのか 140
勝ちきれない理由 143
限界を決めているのは自分自身 145
自店の行き先を明確にする 148
目標は、どこまでも高く 150
顧客心理の活用法 152
もう一人の自分を味方につける 155
自分の本音を大切にする 157

ビジネスとは人生観 159
根っこは張れているか? 162
本物のオリジナリティが生まれるところ 165

エピソード「感謝」 170
メニーサンクス! 174

