

NAGOMU

Nagoya Gourmet-Shop Management Union

PRESS Vol.79

ナゴムプレス（会員情報誌）

2020年10月1日発行 発行:NAGOMU事務局



www.nagomu.com



ノフターコロナでV字回復した飲食店のやつている事 NAGO MU 第296回経営セミナー

演題：アフターコロナで矢字回復した飲食店のやっている事
講演：株式会社スリーウエルマネジメント
代表取締役 三ツ井 創太郎氏

コロナ禍によるセミナーの中止が余儀なくされ、今年度初の開講となる今日を迎えた。初めての会場とZOOMとのハイブリット配信である。

迫った需要を取っていく必要があるのではないか？」と投げかけた。さらに、アニバー
サリーは外さないとしても、お客様が出向く行動範囲はコロナ禍とは違い、「自宅近くがいい」というのが割合的に増加している。

産経験から、経営コンサルタントの仕事を
に学生時代から興味があつた三ツ井は、
2009年に夜間のビジネススクールに
通い国内外の経営学を学んだ。2012
年に株式会社船井総合研究所（以下船井
総研）に入社。2016年に株式会社ス
リーウエルマネジメントを創業する。

—コロナ禍における飲食店の概況

ぐるなび通信8月号による「今、いき
たい店になる！」消費者2000人に対
するアンケートの結果によると、Q 以
下の飲食店利用について、新型コロナ発
生前と比べて頻度に変化はありますか？
か？に対して、6人以上の飲み会に対し
て、「減る」と答えた人が多かったが、
一方で「記念日、誕生日の外食に関しても
は変わらない」と答えた人が多数派いた
ことがわかつた。三ツ井は「ニーズとい
うところで、忘年会シーズンではあるが、

「コロナ禍によるセミナーの中止が余儀なくされ、今年度初の開講となる今日を迎えた。初めての会場とZOOMとのハイブリット配信である。

本日の講師には、株式会社スリーウエルマネジメント 代表取締役 三ツ井創太郎氏（以下三ツ井）を招聘した。三ツ井は呉服屋の長男として生まれ、バブル期に家が倒産。大学時代は、まさに昼夜も働き学費を稼ぐという苦学生をしていた。卒業後、全国に60店舗以上店舗展開する東京の企業に入社した。家業の倒

トリーをどう作るかを今一度考えてと
加えた。

QSCと社員・アルバイトのスキル
アップを連動させたシートを作ることに
より、両方の生産性を高め、動きを単
能工から多能工へ変えることができる。
シートで可視化することにより、細かい
分野で優秀なスタッフの表彰・アワード
を選ぶことができる。社長がQSCにつ
いて話すよりも、表彰を受けた場所でス
タッフがQSCについて語る方がよりリ
アリティが増し、さらに意識が上にあ
がっていくことで経営理念の再確認にも
つながる。

コロナ禍の中でも串カツ田中が好調な
業績を出したその理由は、貫社長による
と、普段からの社員とのコミュニケーション
シヨンがあつたから、コロナ禍でもス
ピーディに動けた、と答えたそうだ。串
カツ田中では、これらの表彰やアワード
をして評価をしてきたからこそ、いざと
いう時の動きを社員に与えたのだろう。
これから時代は、こういったボトム
アップ型の経営理念が瞬時に動ける鉤かぎと
なっていく。

最後に「こういう形をとりながら、企
業の文化をどう造していくかをしっかりと
やっていくことがこれから大事なんで
す」と熱いメッセージで締めくくった。

3月27日	かわちどん 清水店 名古屋市北区大杉1-1-9 レックハピネス株式会社
3月27日	べに屋 清水店 名古屋市北区大杉1-1-9 株式会社V-HANDS
6月11日	がづりチキン。アトレ吉祥寺店 武藏野市吉祥寺南町1-1-24 株式会社ブルーバイキンニングサービス
6月15日	がづりチキン。岩塚店 名古屋市中村区豊国通6-45 株式会社ブルーバイキンニングサービス
6月26日	かわちどん 清水店 名古屋市中区錦3-17-5 ねんざるグループ
7月1日	魚河岸酒場 浜金 藤が丘店 名古屋市名東区藤見が丘59 株式会社アコム
7月9日	DRA ベタンド 東京都十代田区内幸町1-7-22 株式会社 DREAM ON
9月29日	鮓あじべ 名古屋市中区錦3-19-10 株式会社かぶらやグループ
9月30日	鮮魚とおはなとさし浜金 池下店
9月1日	田中華 おやぢや
9月10日	うな富士 有楽町店 東京都千代田区内幸町1-7-1 株式会社かぶらやグループ
9月10日	知多牛焼肉 MOO 名古屋市中村区椿町10-20 株式会社やぶやグループ
9月14日	やぶ屋 塩釜口店 名古屋市天白区塩釜口2-907 株式会社やぶやグループ
9月18日	デミ屋 「ひのきーと愛知東郷1F 株式会社マ・メゾン
9月26日	Espresso D Works 名古屋 名古屋市中区錦3-15-17 株式会社 DREAM ON
10月1日	黒豚ぎょうざと中華食堂 米吉 泉店 名古屋市東区泉1-22-35 株式会社奥志摩グループ
10月9日	第300回経営セミナー (株)神谷デザイン事務所 代表取締役社長 神谷利徳氏
10月13日	田中華 おやぢや
今後のスケジュール	2020年度年会 日 時：11月25日（水）19:00 会 場：太閤本店伏見店 第298回経営セミナー 「田中食堂」編集長 通山茂之氏 日 時：1月21日（木） 講 演：14:30～16:00 懇親会：16:00～ 会 場：未定 第299回経営セミナー 代表取締役 鬼頭宏昌氏 日 時：2月16日（火） 講 演：14:30～16:00 懇親会：16:00～ 会 場：未定 第300回経営セミナー (株)神谷デザイン事務所 代表取締役社長 神谷利徳氏 日 時：未定 会 場：未定

増税とオリンピック後の余波による景気の後退を予測しつつ、それに備え準備をしていたと話す。

■ 脱グルメサイトから顧客台帳管理へ

低迷期を迎えるにあたり、三ツ井はまずグルメサイトに頼らない伝伝方法の準備に入った。現在グルメサイトは厳しい傾向を迎えていて、2~3年前は食べログのシェアが多かったのに對し、現在は67%まで落ち込んでいる。逆にGoogleが13%から26%に上昇中だ。実際、グルメサイト以外を検討している人たちは、自社HP、Instagramなどを活用し、自分で発信する動きが増えてきている。

「特にわたしが重要視しているのは顧客データの重要性。一つの例として、江戸時代。当時は火事がとても多く、2年から3年ごとに大火事で焼失する中で、江戸商人はとにかく顧客台帳を集めていた」と三ツ井。

例えば呉服屋は店が燃えたら、まず持つて逃げるのが顧客台帳だった。これさえあれば店舗再開した時に顧客に挨拶周りができる、同時に注文を得られるが、顧客台帳を持つていい店は再起できなかつた。「繰り返す経済危機という状態は、今の世の中の飲食店に似てるなと考えた」。そこで、三ツ井は2年前から顧客台帳を集めるなどを取引先にアドバイスしていた。その企業はコロナ禍でまず行っていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。

ドを入れるとSEO(Search Engine Optimization)対策にも繋がっていく。三ツ井の岡崎の顧客で例を上げると、一年前の8月、86,000回表示さっていたのが、今年の8月には約3倍の233,691回となり、アクセス数も37,324回から5倍の155,2,681回となつた。数字が上がってきた理由は、三ツ井の進める『シングルコンテンツのマルチデバイス』を実践し、一週間しか有効期限がない写真をそのままにしておくのではなく、常に投稿をし続け、検索にかかるようにキーワードを入れ込み、マメに投稿していくなど活動はしっかり見て取れた。「一言でいふと投稿が大事です。投稿をしていないければ見られませんので、とにかく投稿をしてください」と話した。

投稿をする内容がなくなるという声に対する対応で、配信コンテンツは計画表を立てることが必要だ。他にも口コミ返信にテクニックを注ぐ店舗がとても少ないと指摘した。返信をマメに、さらにキーワードを盛り込むとSEOにもかかるので、検索で目に触れる回数が増えていく。

■ DAM戦略の活用

デジタルアドレスマーケティングの報取得を来店時にGoogleフォームのアンケートを行い、エクセルで管理をし、メールマガ配信を出す。回答をQSCの参

たのは、4月の緊急事態宣言で営業停止になった時点で、すぐお弁当販売のメルを3万件に対し配信した。その結果、6店舗で1カ月で2400万円の売上を記録。「これから時代は、顧客データを集めて、そこに對して的確なダイレクトマーケティングができるかが重要だ」

■ V字回復に成功した 飲食店の最新集客方法

「コロナ以前は、企画(割引など)を作成したり、チラシや店内チケットをアナログで配り、大きなマスマーケティングを見ていたというのが特徴だった」三ツ井に言わせると、それではお客様の獲得が現場の努力次第になり、販売

一斉に配信したり、チラシや店内チケットをアナログで配り、大きなマスマーケティングを見ていたのが特徴だった」と三ツ井に言わせると、それではお客様の獲得が現場の努力次第になり、販売組みになってきているMap Engineをアドバ

トをアドバ

ト時代。当時は火事がとても多く、2年から3年ごとに大火事で焼失する中で、江戸商人はとにかく顧客台帳を集めていた」と三ツ井。

例えば呉服屋は店が燃えたら、まず持つて逃げるのが顧客台帳だった。これさえあれば店舗再開した時に顧客に挨拶周りができる、同時に注文を得られるが、顧客台帳を持つていい店は再起できなかつた。「繰り返す経済危機という状態は、今の世の中の飲食店に似てるなと考えた」。そこで、三ツ井は2年前から顧客台帳を集めるなどを取引先にアドバイスしていた。その企業は3万件の顧客データを集めていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。

飲食店の最新販促手法:DAM戦略とは

- i) PAM戦略=デジタルアドレスマーケティングの略
- ii) メールアドレスや電話番号などの顧客情報獲得では現場の力だけでなく、自動獲得できる予約設計を自社HPにすることで短期間に顧客情報を蓄積し、配信する仕組み作成ができる。
- iii) 公式HP経由の予約導線を作ることでグルメサイトからの送客手数料の削減にもなる為、中長期的な施策として有効な施策である。

The diagram illustrates the DAM strategy flow:

- ① 認知化・集客化 (Customer Awareness)
- ② 名簿獲得 (Lead Generation) - Includes Instagram, Facebook, MEO, Media, and a QR code for a digital address.
- ③ 名簿管理・分析 (Lead Management & Analysis) - Includes a survey form for the official website and an Excel spreadsheet for management.
- ④ PR配信・販促 (PR Distribution & Promotion) - Includes SMS marketing via Mailerba.

考や、顧客のニーズを知ることができる。Googleアンケートの利点は、無料で作成ができ、アンケートとアドレスを同時に簡単に取得できること。抽選で何かが当選するような特典付きアンケートの方が利用してもらいたいやすいため、アンケートには必ず誕生日を入れるようにしてもらおう。獲得した常連客への情報配信は再来店効果が一番高いこともわかつた。グルメサイトは情報解析ができないがGoogleサイトでは情報が解析できる。

その代表となつていくであろう存在がMEO。飲食店では必須の取り組みになってきているMap Engine Optimizationだ。これからは、コロナ禍でも無料で新規獲得できる『MEO』を見ていたというのが特徴だった」と三ツ井に言わせると、それではお客様の獲得が現場の努力次第になり、販売組みになつてきているMap Engineをアドバ

トをアドバ

ト時代。当時は火事がとても多く、2年から3年ごとに大火事で焼失する中で、江戸商人はとにかく顧客台帳を集めていた」と三ツ井。

例えば呉服屋は店が燃えたら、まず持つて逃げるのが顧客台帳だった。これさえあれば店舗再開した時に顧客に挨拶周りができる、同時に注文を得られるが、顧客台帳を持つていい店は再起できなかつた。「繰り返す経済危機という状態は、今の世の中の飲食店に似てるなと考えた」。そこで、三ツ井は2年前から顧客台帳を集めるなどを取引先にアドバイスしていた。その企業は3万件の顧客データを集めていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。

例えは呉服屋は店が燃えたら、まず持つて逃げるのが顧客台帳だった。これさえあれば店舗再開した時に顧客に挨拶周りができる、同時に注文を得られるが、顧客台帳を持つていい店は再起できなかつた。「繰り返す経済危機という状態は、今の世の中の飲食店に似てるなと考えた」。そこで、三ツ井は2年前から顧客台帳を集めるなどを取引先にアドバイスしていた。その企業は3万件の顧客データを集めていた。その企業がコロナ禍でまず行っていた。

例えは呉服屋は店が燃えたら、まず持つて逃げるのが顧客台帳だった。これさえあれば店舗再開した時に顧客に挨拶周りができる、同時に注文を得られるが、顧客台帳を持つていい店は再起できなかつた。「繰り返す経済危機という状態は、今の世の中の飲食店に似てるなと