

## 3

## メールアドレスや住所を知るには

お客のメールアドレスや住所が分かればDMを送り、将来の常連客の候補を発見できるかもしれない。個人情報の獲得に有効なアンケート。その回収率を上げるカギは“ひと手間”にある。

えこひいきすべきお客を見極めたり、常連客を育てたりするために、有効なのが、メールアドレスや住所などの取得だ。それが分かれば、特別なお客だけを対象にした案内をダイレクトメールなどで送り、お客の反応を見ることで、将来の有望な常連客候補を探ることができる。しかし、最近では個人情報の扱いに敏感なお客が増えていて、名前や住所を聞き出すのは容易ではない。

## ひと手間かけて安心感を与える

リゾートをイメージした空間デザインが特徴のダイニング「HONOKA resort INN」では、お客にアンケートをお願いする際に、“ひと手間”かけることで大きな成果を上げている。同店では、お客にアンケートをお願いする際に、料理がテーブルに並び、お客が一息ついて

いるところを見計らって、スタッフはまず、何も持たずに近寄って話しかける。

「今、アンケートを実施しているのですが、お持ちしてもよろしいでしょうか」。この問い掛けに「はい」と返したお客にだけ、アンケート用紙とペンを手渡す。それまでに丁寧な接客によって良好な関係を築いておけば、ほとんどのお客は「いや」とは言わないという。

同店が本格的にアンケートを集め始めた2011年3月には回収数は138枚、4月には62枚だった。5月後半にアップ・トレンド・クリエイツの白岩大樹代表が上述の“ひと手間”を惜しまない声の掛け方を指導。それ以降、6月には494枚、7月には360枚とアンケート回収枚数が跳ね上がった。

「いきなりアンケート用紙とペン

を持っていくと、お客は押し付けがましく感じる。用紙を持っていく前に、お客の意思を確認する。そのひと手間をかけるだけで大切に扱っていることが伝わり、お客は安心して個人情報を記入してくれる」と白岩代表は説明する。

アンケートで個人情報を取得した場合、問題になるのが集計とデータベース化だろう。枚数が多いほど、入力作業に時間がかかるため、後回しになりがちだ。それでは回収したアンケートが無駄になる。そういう場合はアンケート集計代行サービスを利用するのも手だ。

同店では、アンケート用紙のスキナーの読み取りと住所などの手書き情報の入力作業、アンケートの集計作業を、アンケート用紙1枚当たり75円で専門業者のデータブレンに代行してもらっている。

## 最初は何も持たずに確認



アンケートを実施しているのですが、お持ちしてもよろしいでしょうか？



## 承諾を得てから用紙とペンを渡す



アンケートをお願いするときは、まずお客の意思を確認する。お客がOKしたら、初めてペンとアンケート用紙を手渡す。この段階を踏む“ひと手間”が回収率を高める

●「HONOKA resort INN」  
愛知県豊橋市松葉町1-14ユトリロ1階 ☎0532-39-7987

写真=森田直希