

レジに携わって思う 『接客』について

株式会社ライト
中村健太郎

經歷紹介

経歴紹介

- 大学
 - 某私立大学 数学科

経歴紹介

- 大学
 - 某私立大学 数学科
- アルバイト
 - ディズニーランド

ディズニーランドで学んだ 『接客』について

株式会社ライト
中村健太郎

経歴紹介

- 大学
 - 某私立大学 数学科
- アルバイト
 - ディズニーランド 皿洗い

経歴紹介

- 大学
 - 某私立大学 数学科
- アルバイト
 - ディズニーランド 皿洗い
- 前職
 - 某電機メーカー S E

最初に

- この業界に入ってまだ10年ちょっと。
- 若輩者ですし、このような場でお話しさせて頂くにはまだまだ経験も能力も不足しております。
- また、例として紹介させていただく中で、イマドキそんな人いないよという方も多いかと思いますが、こういう事を思う事があったという風にご理解いただいて、ご容赦のほど、お願いいたします。

1. 業界について
2. 知覚品質について
3. デジタルマーケティング
4. A/B テスト

業界について

レジをやり始めて思った事

- ・この業界の受付の方はすごい！**

レジをやり始めて思った事

- ・この業界の受付の方はすごい！**
- ・店頭で一人で立つことも多い**
- ・商品を覚えないとレジ打ちができない**

レジについて思った事

- 会員制なので、お客様が誰か識別して接客ができる。

レジについて思った事

- 会員制なので、お客様が誰か識別して接客ができる。
- 顧客情報の利用など、あまり IT がすすんでいない？

2～3年前のビッグデータフォーラム

・ワインバーの事例紹介



2～3年前のビッグデータフォーラム

- ・ワインバーの事例紹介
- ・会員制



2～3年前のビッグデータフォーラム

・ワインバーの事例紹介

- ・会員制
- ・入り口で会員証を提示すると、履歴が店員さんに分かる。そこから好みのワインをおすすめ。



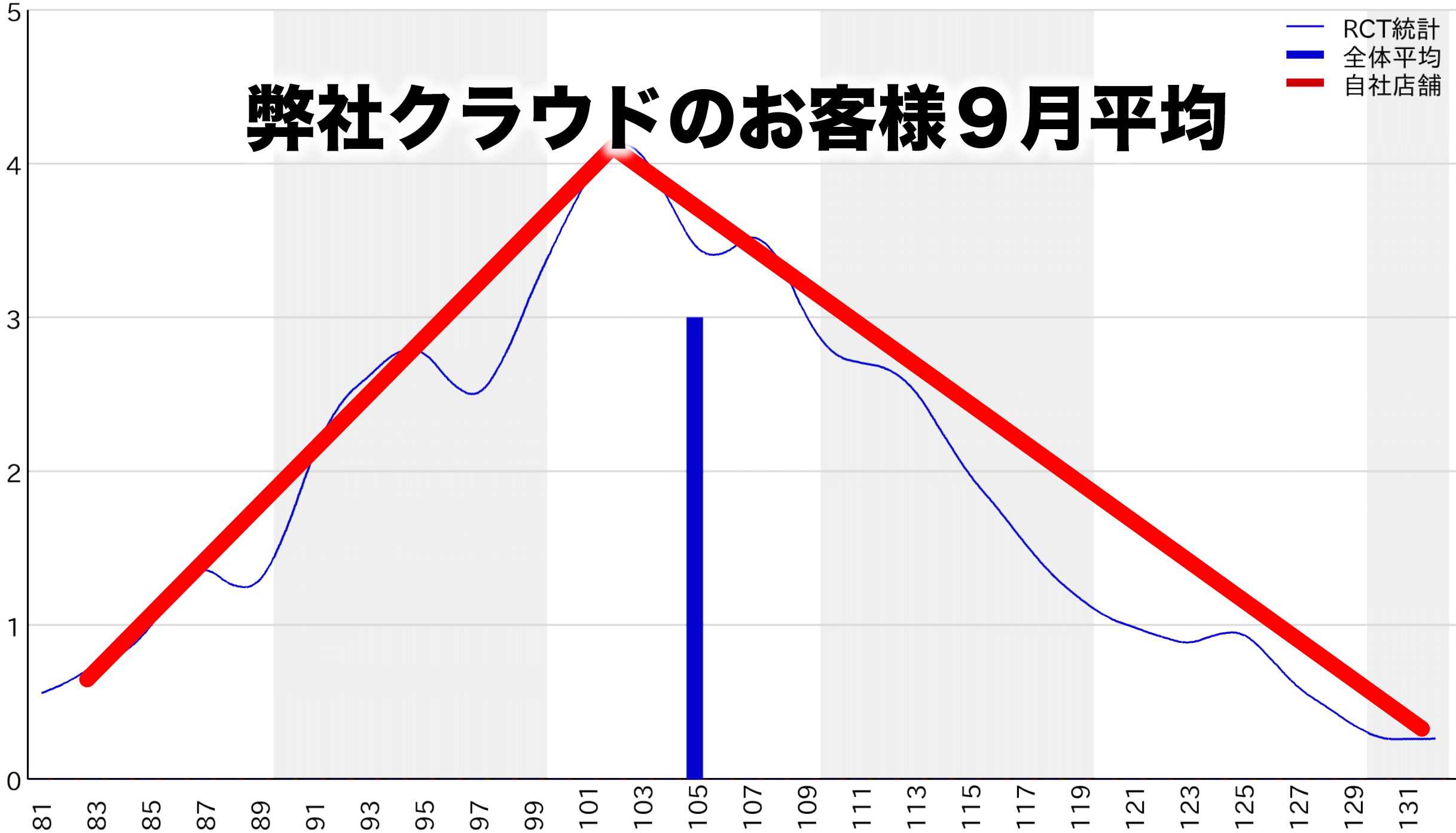
この業界の IT

- IT がすすんでいないんじゃない。
- 適した形に進化している。
- 悪くない業界

だけど、売り上げが下がっている

弊社クラウドのお客様9月平均

RCT統計
全体平均
自社店舗

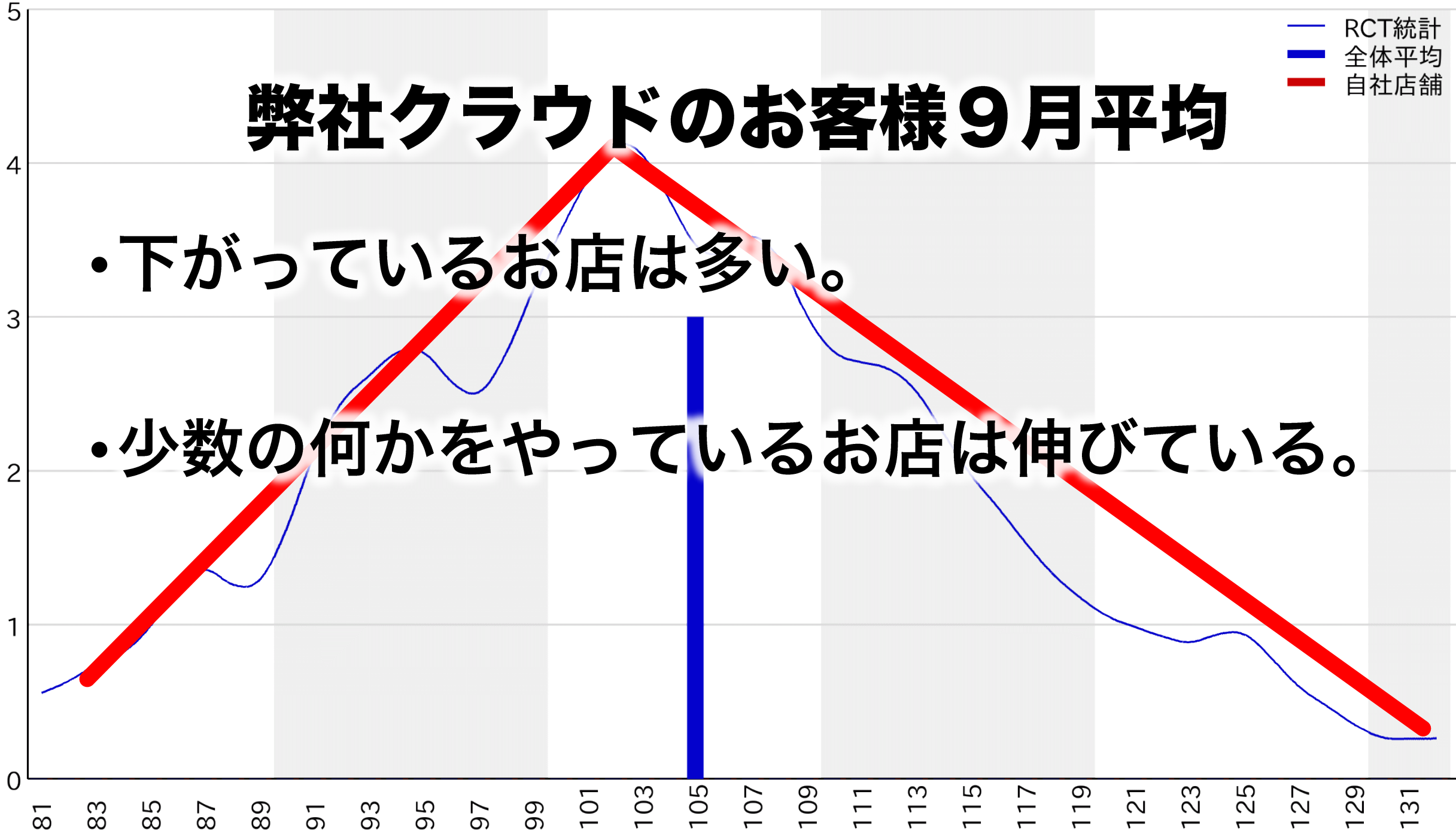


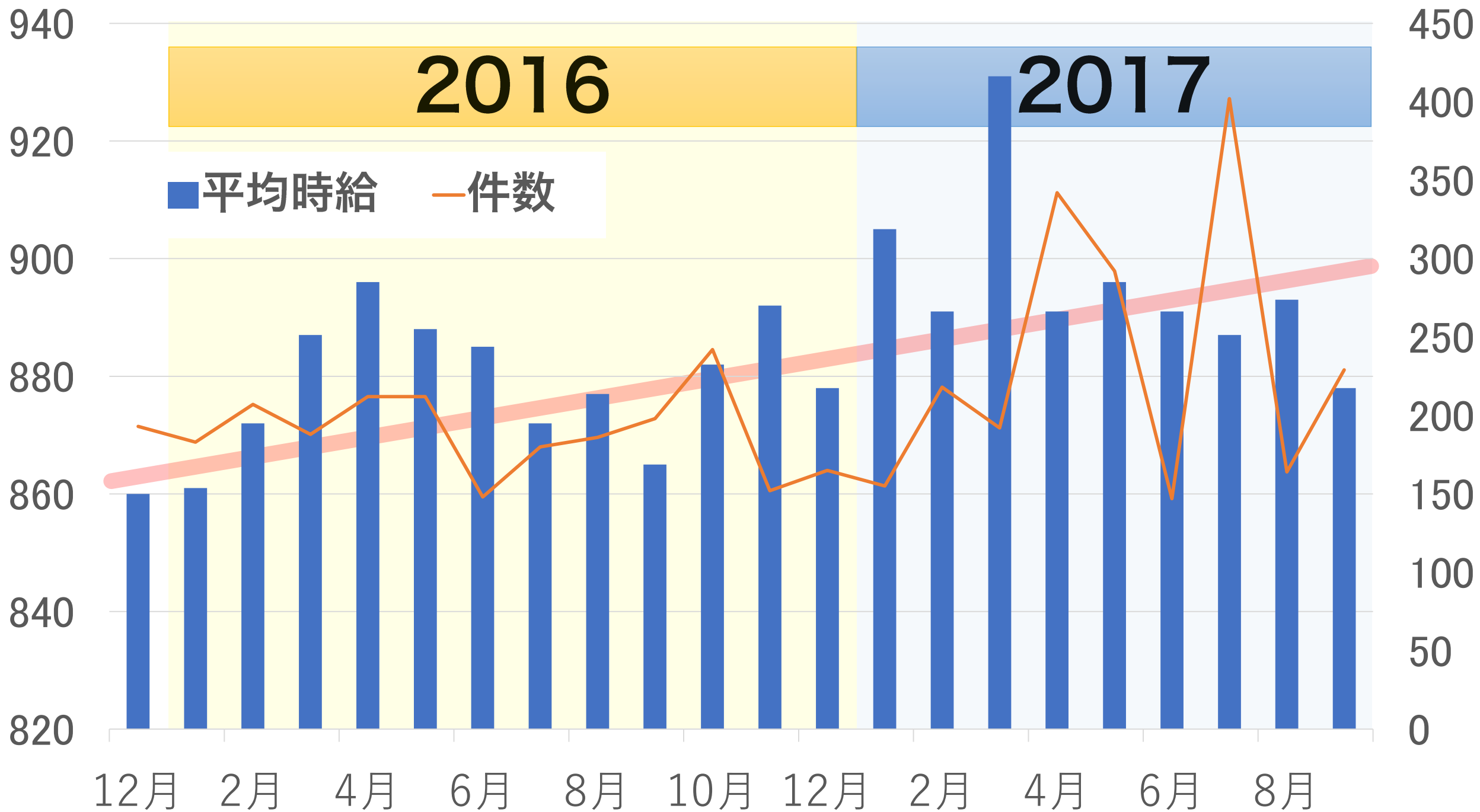
弊社クラウドのお客様9月平均

— RCT統計
— 全体平均
— 自社店舗

• 下がっているお店は多い。

• 少数の何かをやっているお店は伸びている。





それでもいい業界

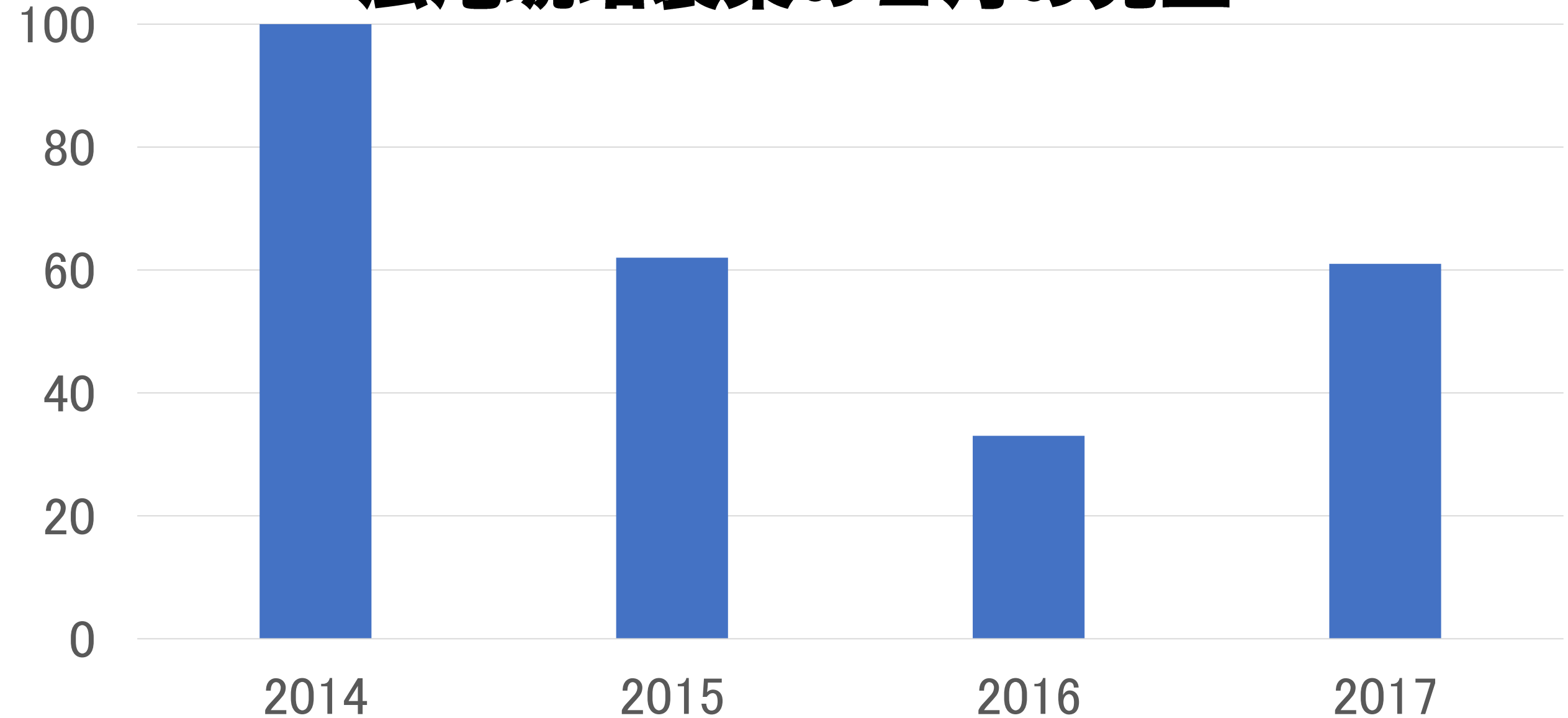
チョコレート業界



チョコレート業界をやって感じた事

- クリーニング業はある意味ありがたい
- シェア1%でもすごい
- クリーニング業はまじめな人が多い
- 中身よりも、外見

広尾琥珀製菓の2月の売上



クリーニング業界はある意味ありがたい

- ・大きな変化が少ない。**

クリーニング業界はある意味ありがたい

- ・大きな変化が少ない。**
- ・クリーニングでもネットなど変化の兆し？**

本の、書店とネットの販売率

	書店	ネット	その他
2006年	67%	0%	33%
2015年			

ソース： 出版物の売り場毎の販売額推移

検索

本の、書店とネットの販売率

	書店	ネット	その他
2006年	67%	0%	33%
2015年		10%	

ソース： 出版物の売り場毎の販売額推移

検索

本の、書店とネットの販売率

	書店	ネット	その他
2006年	67%	0%	33%
2015年	65%	10%	25%

ソース： 出版物の売り場毎の販売額推移

検索

未来

- 未来を予想するには、流れを見て予想するよりも、流れを作って予想した方がいい。

チョコレート業界をやって感じた事

- クリーニング業はある意味ありがたい
- シェア1%でもすごい
- クリーニング業はまじめな人が多い
- 中身よりも、外見

シェア1%でもすごい

- チョコレート業界も4000億
- 広尾琥珀製菓は、シェア0.1%以下

私の行っているクリーニング店

- マンションのフロント
 - 受付 8 秒
- どちらかというと高級店
 - 受付 1 分 4 4 秒

私の行っているクリーニング店

- マンションのフロント
 - 受付 8 秒
- どちらかというと高級店
 - 受付 1 分 4 4 秒
- 地域一番店はどちら？

人工知能の発展

- 日本^①の労働人口の49%が人工知能やロボット等で代替可能に
 - 野村総研（2015年12月）
 - オクスフォード大学との共同研究
 - 601種の職業ごとに、コンピューター技術による代替確率を試算

機械化される職業

- 生産オペレーター
- 受付係
- 銀行窓口
- クリーニング取り次ぎ店員
- スーパー店員
- レジ係
- タクシー運転者
- 路線バス運転者

人間がする職業

- 作詞家、作曲家
- デザイナー
- 研究者
- 商品開発部員
- 録音エンジニア
- バーテンダー
- 旅行会社カウンター係

カウンター業務

機械化される

- ・スーパー
- ・クリーニング取次
- ・レジ
- ・銀行

人間がする

- ・バーテンダー
- ・旅行会社カウンター

NEXUS

近くの散髪屋

・ショッピングセンターの3階



NEXUS

近くの散髪屋

- ・ショッピングセンターの3階
- ・1階に1000円カット登場

NEXUS

近くの散髪屋

- ・ショッピングセンターの3階
- ・1階に1000円カット登場
- ・にもかかわらず売上微増

NEXUS

近くの散髪屋

- ・ショッピングセンターの3階
- ・1階に1000円カット登場
- ・にもかかわらず売上微増
- ・なんで？

・ 髪の相談になんでものれるコンサルタントを目指してます！

NEXUS

近くの散髪屋

- ・ショッピングセンターの3階
- ・1階に1000円カット登場
- ・にもかかわらず売上微増
- ・なんで？
 - ・髪の毛の相談になんでものれるコンサルタントを目指してます！

チョコレート業界をやって感じた事

- クリーニング業はある意味ありがたい
- シェア1%でもすごい
- クリーニング業はまじめな人が多い
- 中身よりも、外見

パッケージ一つで価値は大きく変わる

- **パッケージがないだけで、誤認させる**
 - **芸能人の格付け**
 - **品質は100倍の価格差があっても誤認**

お客様が判断するもの

- 品質

- 価格

- 納期

お客様が認識する品質

- 品質に求められるものは多様
 - 仕上げ
 - 店舗
 - 店員(接客)

知覺品質

知覚品質

- 知覚品質とは消費者が製品に対して認識する品質のことをいう。知覚品質には単に製品の機能・性能だけでなく、信頼性やサービス、雰囲気などの価値も含まれる。
(コトバンク)

知覚品質とは、お客様との接点すべて

- 商品の品質
- 店舗の内装、外装、デザイン
- 店員さんの見た目、対応
- ホームページ、SNS
- 電話対応

知覚品質とは、お客様との接点すべて

- 店舗の内装、外装、デザイン
 - はげてるとか、ふるめかしい
- 店員さんの見た目、対応
 - 制服のはずなのに私服の人が偉そうにしてる
- ホームページ、SNS
 - そもそもない
- 電話対応
 - え？なに？

知覚品質とは、お客様との接点すべて

- 商品の品質
- 店舗の内装、外装、デザイン
- 店員さんの見た目、対応
- ホームページ、SNS
- 電話対応

知覚品質 21の手法

検索

知覚品質とは、お客様との接点すべて

- 商品の品質
- 店舗の内装、外装、デザイン
- 店員さんの見た目、対応
- ホームページ、SNS
- 電話対応

知覚品質 21の手法

検索

知覚品質とは、「人」との接点すべて

- 商品の品質
- 店舗の内装、外装、デザイン
- 店員さんの見た目、対応
- ホームページ、SNS
- 電話対応

知覚品質 21の手法

検索

デジタルマーケティング (ネットでの接客)

デジタルマーケティング

- 狭義

- 電子メディアを通じて製品やブランドのプロモーションを行うこと

- 広義

- 電子メディアによる顧客体験を通じて、お客様との関係構築を行うこと

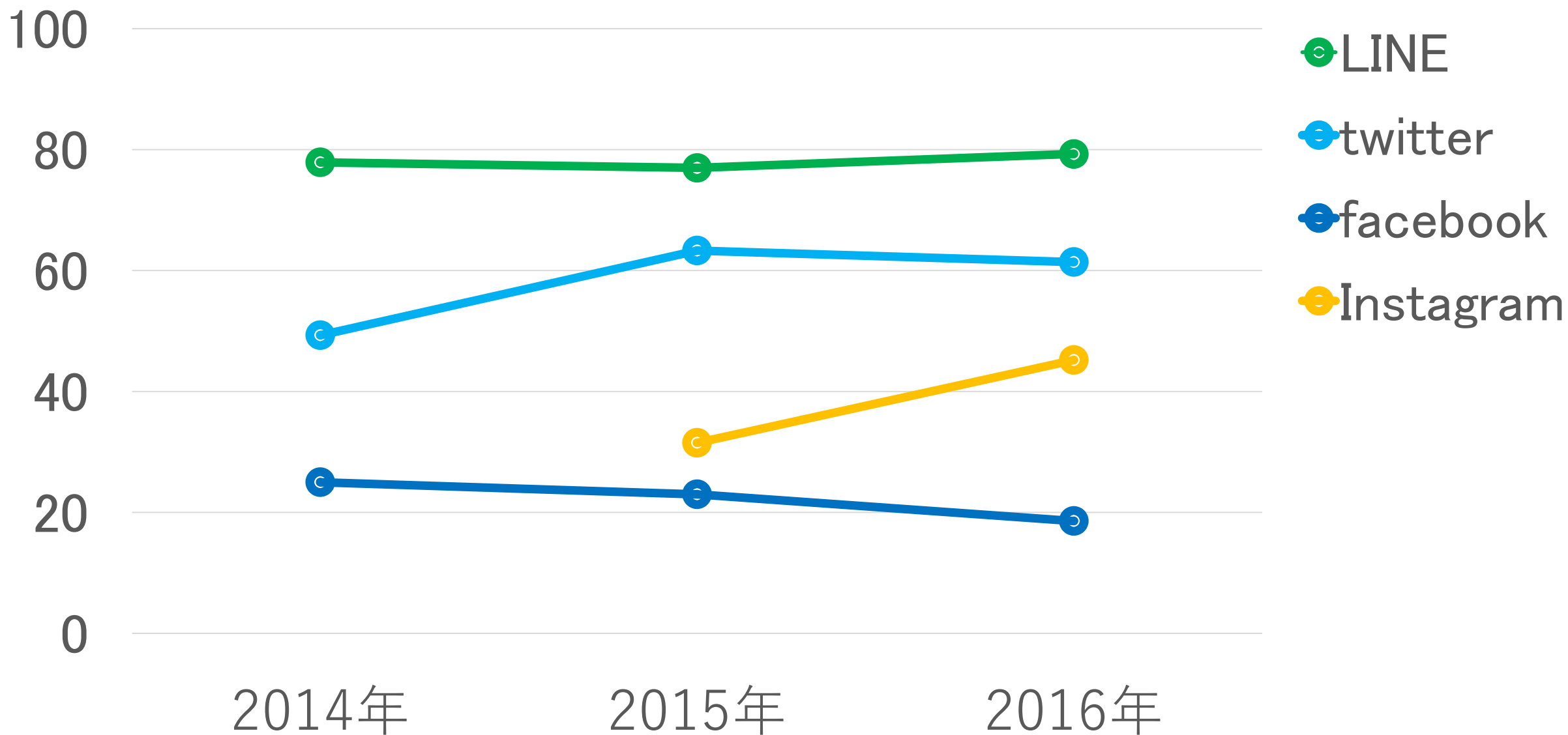
メルマガ？

- ジローレストラン → LINE@ へ移行
- はなまるうどん → SNS へ移行
- ABCマート → アプリへ移行

メルマガの問題点

- MNP によって、メールアドレスが変わるようになった。
- そもそも携帯メールを使わなくなった
- 開封率が一ケタ程度がザラ

20代の SNS 利用率（総務省）





ツイート
3,573

フォロー
2

Twitter

フォローする

ANA旅のつぶやき【公式】

@ANA_travel_info

ANAの公式Twitterアカウントです☆飛行機や風景写真、おトク情報など旅に出なくなる情報を毎日ゆる〜くお届けしていきます♪なお、いただいたコメントへの御返事はいたしかねます。ご了承ください。【ANAソーシャルメディア利用規約】ana.ms/1vjEDMu

ana.ms/1u34DId

2013年6月に登録



ツイート ツイートと返信 メディア



ANA旅のつぶやき【公式】 @ANA_travel_info · 2時間

【#ANA英会話】

夜遅くで周辺のお店が閉まっていた場合等、ルームサービスを利用するという選択肢があるかもしれません。その場合はこの一言♪

“Do you have room service?” 「ルームサービスはありますか？」



41 149

Twitterを使ってみよう

登録してあなただけのタイムラインを作りましょう

アカウント作成

こちらもおすすめです · 更新



JAPAN AIRLINES【JAL】

@JAL_Official_jp



ANA運航の見通し情報

@ANA_flight_info



JAL 運航情報【公式】

@JAL_flight_info



All Nippon Airways

@FlyANA_official



セブン-イレブン・ジャパン

@711SEJ

トレンド

#明日まで学生に2千円プレゼント

無料体験でもれなく全員にポイント2000円分プレゼント！6月30日まで

Amazon.co.jp (アマゾン)によるプロモーション

#関係ないけど1998年って何してたの

40,197件のツイート

Evernote

15,488件のツイート



Amazon

◆あるユーザーの「Amazon



うおずん ♡
@uo_kzm

フォローする

Amazonで猫買った

2016年5月23日 20:52

🔄 13,451 ❤️ 10,212

Amazon



Amazon Help

@AmazonHelp



@uo_kzm 当サイトをご利用いただきありがとうございます。

お届けした商品についてお困…ねこ!?Σ(´□`;)ニャーン

と、当サイトではねこ様をお取り扱いしておりませんので、開封後に混入した可能性がございます。

今一度ご確認ください(*´-`).。oO(…可愛い…) RI

2016/5/23 21:11

8682 RETWEETS 4701 FAVORITES



Amazon



うお髭 ♻️❤️
@uo_kzm

フォローする

[@AmazonHelp](#) お答えいただきありがとうございます。納品書とも違う商品でしたので、恐らく開封時に商品と入れ替わってしまったと思われます。大変気に入っているようです。

2016年5月23日 21:17

🔄 9,607 ❤️ 6,250

Amazon



Amazon Help 
@AmazonHelp

 フォローする

@uo_kzm 開封時に入れ替わってしまった場合、当サイトでご対応させていただくことができませんので、お客様にて末永く幸せにしてあげてくださいますようお願いいたします(*'-^*) RI

2016年5月23日 21:23

  7,447  4,592

食品の先行指標

- 従来はテレビでの露出
- 今は、Twitter のつぶやき回数

デジタルマーケティング

- 狭義

- 電子メディアを通じて製品やブランドのプロモーションを行うこと

- 広義

- 電子メディアによる顧客体験を通じて、お客様との関係構築を行うこと

A/B テスト

(企業の民主化)

A/B テスト

- ・ホームページ等でどちらがいいかの評価

A/B テスト

- ホームページ等でどちらがいいのかの評価
 - 画像は何かがいいか？
 - 個人の画像？
 - 家族？動画？
 - ボタンにはなんて書く？
 - Sign Up
 - Learn More
 - Join Up Now
 - Sign Up Now



HiPPO

- データ中心な人は、データ中心ではない意思決定システムを「HiPPO」と読んで軽蔑する。
- HiPPO - highest-paid person's opinion(高給取りの意見)と。

A/B テスト

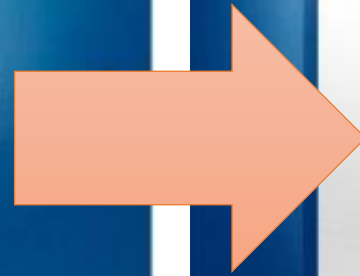
- ホームページ等でどちらがいいのかの評価
 - 画像は何かがいいか？
 - 個人の画像？
 - 家族？動画？
 - ボタンにはなんて書く？
 - Sign Up
 - Learn More
 - Join Up Now
 - Sign Up Now



約20万回表示させて検証

Combinations (24)		Page Sections (2)		Download: XML CSV TSV Print		
Relevance Rating	Variation	Est. conv. rate	Chance to Beat Orig.	Observed Improvement	Conv./Visitors	
Button 5 / 5	Original	7.51% ± 0.2%	—	—	5851 / 77858	
	Learn More	8.91% ± 0.2%	100%	18.6%	6927 / 77729	
	Join Us Now	7.62% ± 0.2%	73.5%	1.37%	5915 / 77644	
	Sign Up Now	7.34% ± 0.2%	13.7%	-2.38%	5660 / 77151	
Media 5 / 5	Original	8.54% ± 0.2%	—	—	4425 / 51794	
	Family Image	9.66% ± 0.2%	100%	13.1%	4996 / 51696	
	Change Image	8.87% ± 0.2%	92.2%	3.85%	4595 / 51790	
	Barack's Video	7.76% ± 0.2%	0.04%	-9.14%	3992 / 51427	
	Sam's Video	6.29% ± 0.2%	0.00%	-26.4%	3261 / 51864	
	Springfield Video	5.95% ± 0.2%	0.00%	-30.3%	3084 / 51811	

A/B テストの結果



A/B テストの活用

- 検索サイトの広告
- ゲームサイト
- どちらも、日や、時間単位で評価を取る。
 - その結果で、随時変えていく
 - 結果がすべて。理論は不要。

野菜の日

・通常

- ・野菜たっぷりちゃんぽん

- ・658円

- ・ぎょうざ5個

- ・239円

・セール内容

- ・897円→830円

- ・さらに、野菜生活1本付

- ・今なら餃子セットがオトクです！

リンガーハットの

野菜の日

5月は18日・25日開催

野菜たっぷりちゃんぽん
野菜たっぷり皿うどん

+ ぎょうざ5個で

+ KAGOME 野菜生活100
プレゼント!

特別
割引
税込
830円 + 1本付

◎なくなり次第終了とさせていただきます。

※夜10時以降は深夜料金10%を加算させていただきます。

※使用する国産野菜は季節等の事情により、予告なく変更することがあります。

※店舗により商品・食器・「野菜生活100」は写真と異なる場合がございます。

株式会社 リンガーハット

東京都品川区大崎1-6-1

TOC大崎ビル14F

TEL.03-5745-8611(代)

FAX.03-5745-8622



フジテレビ「いらこん」から
生まれた
べじたま様 (byあお茶)



どれがいいですか？

・餃子セットがオトクですよ。

・餃子セットだと87円お得です！

・餃子セットで野菜ジュースをプレゼントします。

リンガーハットの

野菜の日

5月は18日・25日開催



菜た！ぶりちゃんぽん
野菜たっぷり皿うどん

+ ぎょうざ5個で

+ KAGOME 野菜生活100
プレゼント！



2種類の専用
ドレッシング
付き



特別 税込 割引 830円 + 1本付

◎なくなり次第終了とさせていただきます。

※夜10時以降は深夜料金10%を加算させていただきます。

※使用する国産野菜は季節等の事情により、予告なく変更することがあります。

※店舗により商品・食器・「野菜生活100」は写真と異なる場合がございます。

株式会社 リンガーハット

東京都品川区大崎1-6-1

TOC大崎ビル14F

TEL.03-5745-8611(代)

FAX.03-5745-8622



実際には

- ・何も言わないお店
 - ・3人ぐらいいいてゼロ
- ・餃子セットだと830円で、野菜ジュースが付きます。
 - ・4人ぐらい続けて受注！

リンガーハットの

フジテレビ「いらこん」から生まれた
べじたま様 (byあお茶)

野菜の日

5月は18日・25日開催

野菜たっぷりちゃんぽん
野菜たっぷり皿うどん

2種類の専用
ドレッシング
付き

+ ぎょうざ5個で

+ KAGOME 野菜生活100
プレゼント!

特別
割引

税込
830円 + 1本付

野菜生活100



◎なくなり次第終了とさせていただきます。

※夜10時以降は深夜料金10%を加算させていただきます。

※使用する国産野菜は季節等の事情により、予告なく変更することがあります。

※店舗により商品・食器・「野菜生活100」は写真と異なる場合がございます。

株式会社 リンガーハット

東京都品川区大崎1-6-1

TOC大崎ビル14F

TEL.03-5745-8611(代)

FAX.03-5745-8622



データ中心だと

〇〇と言って〇〇をすすめてください。



〇〇と言って〇〇をすすめると、こうなりま
すので、すすめてください。

データ中心にすると

- 企業の民主化
 - 誰もが考える。
 - 誰もが平等に意見を言える。
 - HiPPO につぶされない。

社員力を経営力に

社員力を、経営力に。

 people ready business.

Microsoft

- 社員、業務マネジャー、経営陣、それぞれの判断力を高め、それぞれの立場における迅速な意思決定によりビジネスの力強い推進をサポートする

ご清聴、ありがとうございました。

