お店を褒めるコミュニケーション

#ご意見箱　#カスタマーインティマシー



一番近くにあるスーパーはサミットです。

学生の頃、住んでいた豊島区椎名町（西武線沿線）にもサミットがあって、いま住んでいる品川区（東急線沿線）にもサミットがあります。そんなに都内に店舗数はないのに生活圏にいつもある不思議。

そんなサミットの片隅に、ちょっと前までなかった、ご意見受付の机を発見しました。

お客様のご意見箱というものは、昔からあります。  
小さな箱に紙片を入れてくださいと開口部があるイメージです。だいたいこういうものは、  
「なんとかという商品を取り扱って欲しい」とか、「店員さんが無愛想だった」といったネガティブな意見が多いものと思い込んでいました。

で、この机、ご意見を書く専用で、机そのものに開口部があって書いてそこに用紙を入れられる親切設計。書くのが面倒な場合はQRコードをスマホで読み込んで、そこから意見を送れます。時間や場所に縛られないって良いですよね。

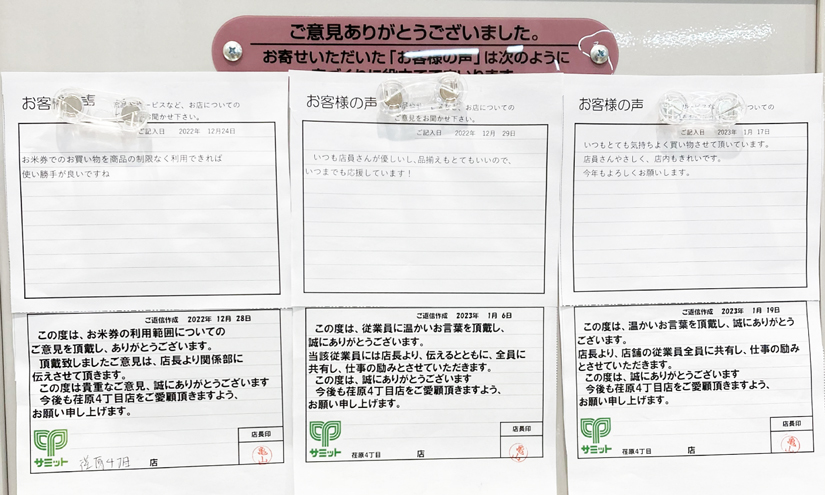
「お客様の声」もこの机で読めます。投稿された内容を打ち込み直してお店からのコメントがつけられた状態になっています。どんなご意見かなと思ってみると、意外なことにポジティブなコメントが多い。

「いつも店員さんが優しいし、品揃えがとてもいいので応援しています！」

「店員さんやさしく、店内もきれいです。今年もよろしくお願いします」

「お米券でのお買い物を商品の制限なく利用できれば使い勝手が良いですね」

みんなポジティブ、３件中２件は、お店を褒めている。目に見える形で、お店とお客さんのポジティブな関係が見えて、すごいなと思いました。おそらく、批判とかクレームもあると思うのですがポジティブな声があると意見と向き合うことも、前向きになりますよね。



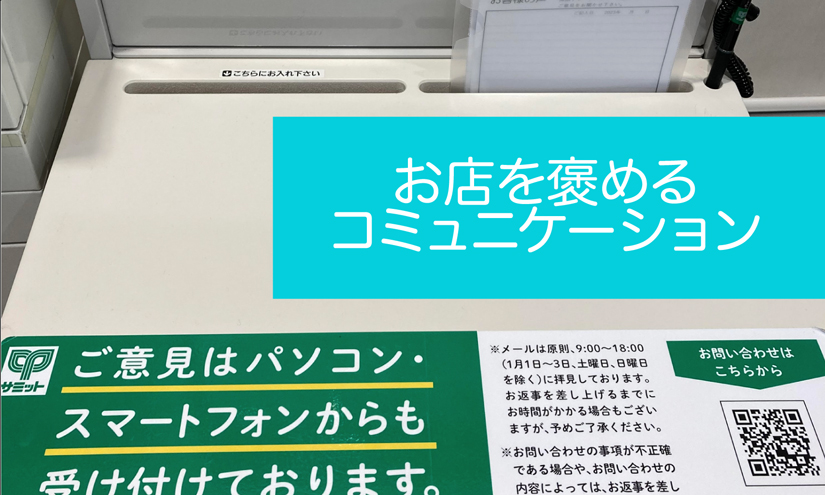
というわけで、最近、ハーブの売場でディルの取り扱いがはじまったことが嬉しかったので

「ハーブ売場でディルの取り扱いが始まって嬉しいです。」とポジティブなコメントを書いて送ることにしました。

とはいえ、紙で書いて送ると、お店からの返事があったかどうか判らないのがちょっと残念ですね。

スマホの普及で、ご意見箱の可能性はもっと開けるのではないでしょうか？

週末は、ディルを使って、サーモンとクリームチーズ＆ディルのオープンサンドをつくりました。





岩田崇（副編集長）

ネコが好きで、地域猫と遊んでいたら記事を書くことに。

90年代後半から00年代にかけてお菓子や自動車等のマーケティングに関わりながら、ものが売れることの根本には社会が豊かであることが不可欠なのに、社会の豊かさをつくる社会運営（政策）は人の意思から離れている、ここにマーケティングの方法論を応用できるのでは？と考えて起業しながら大学院で学び、仕事と研究の二足のわらじを履くようになりました。そして、 kauko.jpでは副編集長に。