

「優良顧客増が商売の基本」

ENEOS・SS活性化委員会

大阪で講演会を開催

20
10/16

【大阪】ENEOS大阪第2支店管内の特約店で構成するSS活性化委員会（俣野忠和会長）は六日、大阪市内で講演会を開催、スキルパス社長で経営コンサルタントの谷口龍司氏が「この時代のSS収益改善」と題して講演した。



谷口氏は実績を上げるポイントを説明

れの中で、優良顧客を増やすという商売の基本が露呈した」と強調。さらに谷口氏は今後のマーケティングを考える上での予約販売や、実績が上がっているマネジャーの教育など人材育成について説明した。

谷口氏は新型コロナウイルス感染症拡大による消費動向について、「3密」の予防による集客減、景気低迷による消費意欲の減退を挙げ「まず感染対策を徹底し、それを告知すること。新規客は感染対策の有無を調べてから来店する。告知しないとももやっていないのと同じ。安心感を演出することが大切。次に感染対策の段階的な解除計画を作り徐々に解除していくこと」と指摘。

飲食、宿泊など落ち込みが著しい業界でも「素早い対応、商品の作り替え、情報伝達の工夫などでダメージを少なくとどめた例がある」と述べ「振り返ってみると、優良顧客(固定客)をそれまでにとのくらい持っていたかが結果を左右した。ファン作りをしっかりやってきた店は落ちていない。コロナでも来てくれるのが優良顧客。コロナに限らず自然災害や増税などピンチはいろいろ到来するが、そのようなときに助けてくれるのが優良顧客。一連のコロナの流