



つぎの一步を練馬で!



目次

- 1面、2面・・・お客様がファンになる接客のコツ
- 3面・・・陳列・ディスプレイの魅せ方
- 4面・・・練馬区の起業家インタビュー

動画やWEB限定記事を公開中!
neri·made オンラインもチェック!



なるほど! さぽん

第7回「リピーター獲得の道」

いよいよ、オープンだ。今日から頑張るぞ。

お客様も期待してくれてるぞ。

3か月後

スタートダッシュはよかったけど一見さんばかりで続かないな...

リピートしてもらいたいなあ...

お客様が来てくれただけで満足しないで、また行きたいと思わせるのが大事だよ!

どうすれば、また行きたいと思ってくれるかな?

ファンを増やすためにできることをいっしょに考えよう!

※さぽんくんはネリサポの公式キャラクターです。

また行きたい!と言わせたい! お客様がファンになる接客のコツ

中小企業診断士/グラフィックデザイナー 監修
三谷誠一 相談員

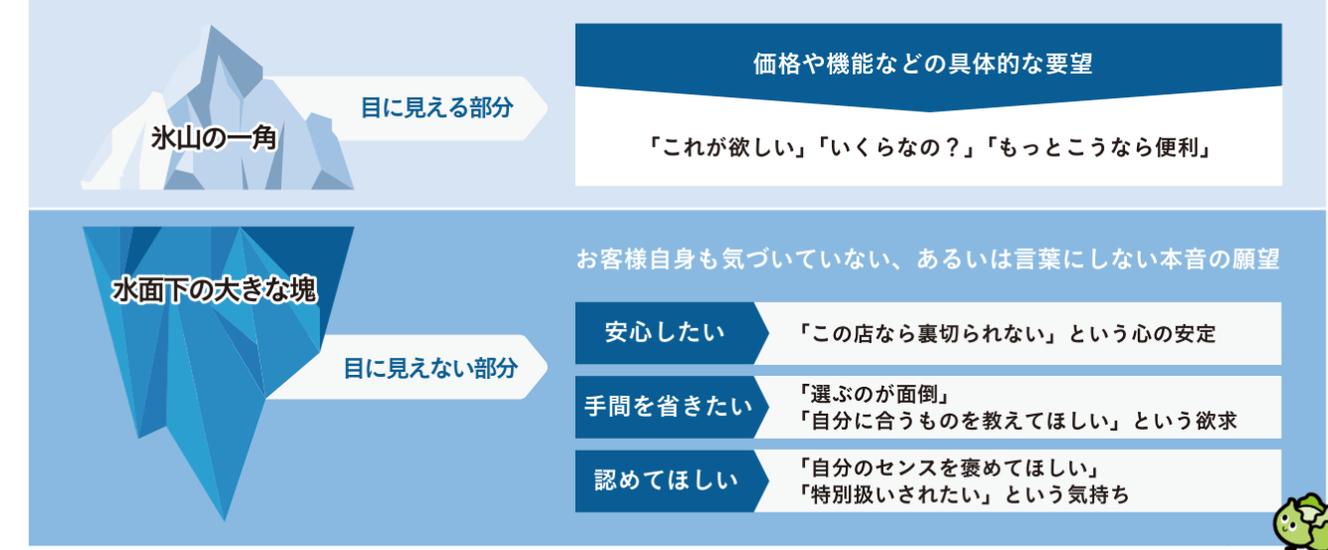


「わかってきている」という安心感がファンを作る

「一生懸命頑張っているのに、リピーターが増えない」「価格競争に巻き込まれて疲れてしまった」……そんなお悩みはありませんか? お店の経営を支えるのは、商品だけでなく「あなたのお店」そのものを好きになってくれるファンの存在です。ほんの少し会話や言葉を工夫するだけで、お客様との絆はぐっと深まります。今日からすぐに取り組める、愛されるお店づくりのヒントをご紹介します。

氷山の全体像を見よう!

お客様が「次もあのお店に行こう」と思うのは、単にモノが良いからだけではありません。「自分のことをわかってきている」「大切にされている」と感じたときに、お店のファンになります。ここで大切になるのが、お客様の「潜在的な欲求」を知ることです。これは、よく氷山に例えられます。



お客様の本音を理解することが大事なたば。

「売りたい」という気持ちが強いと、水面上の「価格や機能」の説明ばかりになりがちです。しかし、本当に愛されるお店になるには、水面下にある「わかってほしい」という欲求に届くコミュニケーションが欠かせません。以前の会話を覚えていたり、雨の日にタオルを差し出したりといった「小さな特別感」を届けることで、「このお店は私をわかってきている!」という強い信頼が生まれ、他店には真似できない絆へとつながります。

具体的なヒントは、次のページへ!

ネリサポ相談事業

何度でも無料で相談できるよ!

選べる相談方法! ご都合に合わせて来所・オンライン・電話で相談できます。まずはお気軽にお問い合わせください!

事前予約制/1回のご相談は50分

予約状況はこちら▶

月～金曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
9時～17時	9時～17時	9時～12時	13時～17時	9時～13時	13時～17時
総合	起業・創業	法律	デジタルサポート	税務	労務(経営者向け)
販売促進・集客	経営全般	税務			
中小企業診断士等	中小企業診断士等	弁護士	中小企業診断士	税理士	社会保険労務士
ビジネスマネージャー ※デザイナー・プログラマー	中小企業診断士	税理士			
何から相談したらよいかわからない方もまずはお気軽にお問い合わせください。	起業をお考えの方や、起業して間もない方の各種相談、創業計画や資金計画に関する相談	契約や取引条件、債権の回収、取引先や顧客とのトラブルなど、経営に関する法的な相談 ※オンライン対応不可	脱手書きからデジタル化の基礎、データ分析、ソフト・システムなどに関する相談	事業経営に伴う会計処理や、税務に関する相談	雇用主としての、社会保険や年金の手続き、就業規則や賃金体系の見直し、その他労務に関する相談
			自社の商品やサービスの強みを生かした販促方法についての相談 ※デザイナー・プログラマーは午後のみ在籍。原則隔週交代	事業承継、事業計画や資金計画、資金調達など、経営全般の相談	事業経営に伴う会計処理や、税務に関する相談

さっそく
実践して
みるぽ

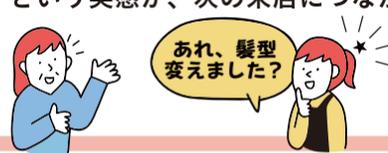


「また行きたい」を引き出す3つのヒント

いつもの接客に、つぎの3つの視点をプラスしてみましょう。

会話から「小さな変化」を見つける

ただのおしゃべりで終わらせず、「あれから調子はどうですか？」と一歩踏み込んで聞いてみましょう。「自分のことを見てくれている」という実感が、次の来店につながります。



POPやメッセージに「あなた宛」の言葉を添える

チラシやSNSでも、全員向けではなく「春の環境の変化でお疲れのあなたへ」のように、特定の誰かに語りかける言葉を選んでください。「私のことだ」と思ってもらえる工夫が、お店への愛着を育てます。



チーム全体で「おもてなし」の質をそろえる

特定のスタッフだけが頑張るのではなく、挨拶や情報の共有など、お店全体で心地よい対応を届けましょう。いつ行っても安心できることが、長く通いたくなる秘訣です。



接客のお悩み相談

「伝わる言葉」でお客様の心を掴もう!



POPが「割引」ばかりでマンネリ化してしまう...

「安さ」ではなく、買った後の「楽しい暮らし」を伝えましょう。

値段の話は、心に残りません。その商品を使うことで、毎日がどう便利に、どう楽しくなるか。そのワクワクする未来を言葉にしてみてください。



常連さんとの会話が「世間話」だけで終わってしまいがち...

会話の中に、相手の「困りごと」を探る質問を混ぜてみましょう。

単なるおしゃべりを、お客様が求めていることを知る時間に変える意識が大切です。お悩みを知ることで、その方にぴったりの新しい提案ができるようになります。



忙しくてゆっくりコミュニケーションがとれない...

「3秒の目配せ」と「ねぎらいの一言」で十分です。

お客様は「無視されていない」と感じるだけで安心します。目を合わせてニコリする、お会計で「お忙しい中ありがとうございます」と添える。その一瞬の配慮で心は通じます。



話しかけられたくない雰囲気のお客様への対応は?

「何かお探しですか?」と聞くのをやめて、独り言を言ってみましょう。

「その色、素敵ですね」と感想をポツリと伝えるだけでOK。返事をしなくていい言葉なら、お客様も安心して、少しずつ心を開きやすくなります。



スマホで他店と値段を比べられてしまいます

スペックではなく、店主の「こだわり」や「想い」を伝えましょう。

「何を」買うかだけで比べると、最後は価格競争になります。「なぜこれを仕入れたのか」というあなたの熱意を伝えることで、「この人が勧めるなら間違いない」という、値段で負けない信頼が生まれます。



ファンを増やして地域に愛されるお店へ



お客様との日々のやり取りは、お店の未来を作る大切な土台です。ファンという強い土台ができれば、売上が安定するだけでなく、集客への不安も消えていきます。心に余裕ができれば、もっとお客様を喜ばせることができ、さらにファンが増える……。そんな幸せなサイクルが動き出します。この春は、「信頼」という揺るぎない土台を築き始める、新しいスタートにしましょう。

販売促進・集客相談
水曜 9時～17時

チラシ・WEB デザインやブログ・SNS に関するご相談もできます! (PMのみ)

03-6757-2020

ご予約はお電話で

予約状況▶

▶ さぼっとくんと学ぼう!

コミュニケーションのコツ

また行きたい! と言わせたい! お客様がファンになる接客のコツ

詳しくはコチラ



監修 矢板邦彦 相談員 中小企業診断士 / VMDインストラクター

また行きたくなるお店をつくる

陳列・ディスプレイの魅せ方

ちょっとした工夫で
変わるぽ!



「思うように売れない」「お客様がすぐに帰ってしまう」などで悩んでいませんか? 良い陳列が出来ていると、「商品が探しやすい」「店内を回って楽しい」というお店になります。STEP1~4を参考に「また行きたくなる」お店を目指していきましょう。

STEP1 お客様視点で分類

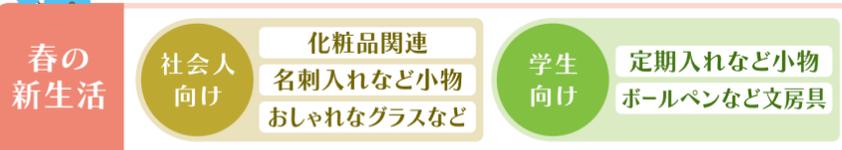
ココが
大事

せっかく来店されたお客様に、仕入れた商品をお店都合の分類で提案していませんか。お客様がどういう気持ちで商品を探しているか考え、分類し直すことが重要です。店舗全体で分類すべきですが、一部商品だけでも効果はありますので、選びやすくまとめてみましょう。



春は新生活の季節だから、ちょっとしたギフトを探している人が増えるかもしれない。春の新生活をテーマに分類を考えてみよう

お客様目線の分類



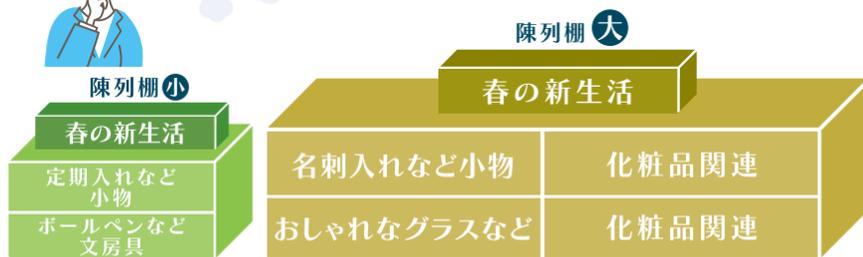
他の分類例 ・ホームパーティ ・一泊旅行

STEP2 分類を表現

STEP1で行った分類を表現していきましょう。広い店舗ならば売り場のエリア分け、陳列棚で分類していきます。また、小さい店舗でも陳列棚を分かりやすく分類し、「春の新生活」などのサインや、ギフトボックスを使って演出し、選びやすい店舗にしましょう。



「春の新生活」に向けたギフト商品を、この大小2つの陳列棚で見せることにしよう

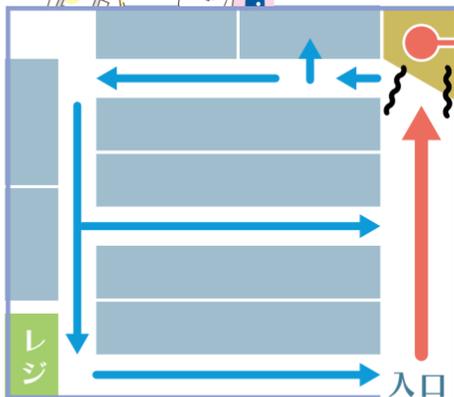


STEP3 マグネットポイント

お客様に店内の色々な商品に触れて頂くため回遊導線を長くすることが重要です。STEP2 で考えたコーナーを入り口から見える一番奥に設置しお客様を引き寄せると、自然に導線が長くなります。



入口から見えるからついつい奥まで行っちゃう



マグネットポイント

陳列やディスプレイを工夫し、お客様を引き付けるコーナーをマグネットポイントと呼びます。店内一番奥に配置すると回遊度が上がるため効果的です。

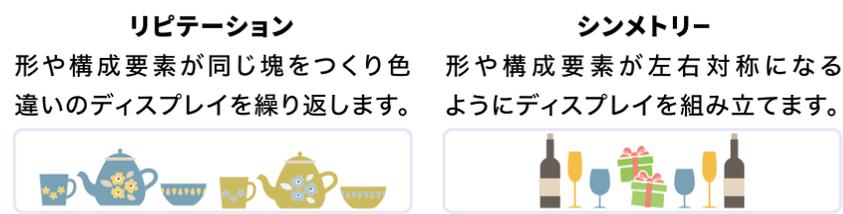
STEP4 陳列やディスプレイ

商品の並べ方は、「商品を並べる陳列」と「見せるためのディスプレイ」の2つがあります。それぞれ代表的な手法を紹介します。

陳列手法



ディスプレイ手法



矢板先生 から一言



お客様の気持ちで!!

「自分たちの売りたいもの」を並べるのではなく、「お客様が今求めているもの」を基準に陳列を組み替える。この小さな視点の変化が、お店の空気を変えます。まずは入り口から店内を見渡し、お客様が自然と奥へ歩きたくなる「ワクワクする仕掛け」があるか確認してみましょう。

何事もトライ&エラーで!!

陳列に「正解」はありません、お客様の反応こそが最適解です。一度並べて終わりにするのではなく、お客様の反応を細かく見ながら、見やすく、取りやすく、選びやすい店舗を目指し、試行錯誤をしながらがんばっていきましょう。

このお店ならまた行きたいね!

15分でわかる! オンラインセミナー

あわせて見たいコンテンツ

商品陳列の見本



陳列で気をつけたい色の並べ方について



区民産業プラザ 施設予約システム 新規登録団体募集中!!

令和8年7月分の予約から施設予約システムでの受付がスタート。新規登録団体を募集しています。登録いただくことで、ホールや会議室等のご予約がスムーズに行え、他の区立施設などの予約も可能です。ぜひ登録ください!

お問い合わせ
練馬区立 区民・産業プラザ
TEL: 03-3992-5335
https://www.nerima-idc.or.jp/plaza/



土曜開催 4月11日より申込開始

無料! 経営相談会

ちょっと聞きたいことがある方も! しっかり相談したい方も! 1度の来所で複数のご相談が可能です。平日はお仕事などでご相談が難しい方もこの機会にぜひご利用ください!

中小企業診断士・
社会保険労務士・
税理士等が
集結!

日時	5月16日(土) 10:00~16:00 ※各相談1回50分(事前予約制・複数相談可)
会場	練馬区立区民・産業プラザ研修室1 (Coconeri3階)
相談分野	税務/労務/起業・創業/経営/デジタルサポート/融資

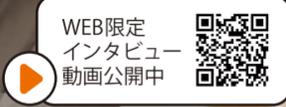
経営者セミナー

“自分らしさ”で差をつける ブログ集客術

日時	5月21日(木) 19:00~21:00
参加方法	会場 / オンライン お選びいただけます。
会場	練馬区立区民・産業プラザ研修室1 (Coconeri3階)
オンライン	Zoom配信形式
対象	事業者・創業予定者
定員	各30名(申込順)
参加費	500円(税込)
締切	5月13日(水)

4月21日より
受付開始!





生活者の「欲しい」に目を向け 都市農業を持続可能な産業へ

代表取締役 宮本茂昭さん

江戸時代から続く農家を受け継ぎ どの季節も楽しめる体験型農場に

みやもとファームは、高松で営む体験型農場です。およそ50アールの敷地には、果樹を中心に根菜や果菜類の畑が広がっています。園内では収穫体験や農業の様々な体験教室を開くほか、養蜂や豆腐の製造などにも取り組んでいます。併設の直売所では園内で採れた野菜や果物の加工品を購入できたり、江戸時代に建てられた家屋を改装した農家カフェでひと休みもできます。ここ数年はジェラートの好評で、週末になると多くの親子連れで賑わいます。

収穫体験はイチゴにブルーベリー、サツマイモ、練馬大根と四季折々の野菜や

果物をラインナップし、いつ来ても楽しめる場をつくり上げてきました。おかげさまで常連さんがつき、季節が変わるとに当園を訪れてくれています。



スタッフはアルバイトも含め、現在14人が運営する「農の学校」を修了した「ねりま農サポーター」の方々の手も借りながら運営にあたっています。

当園は40年以上続く農家で、私は40年近く前に親から譲り受けました。当時は一般的な農家と同様、収穫した野菜を農協などに卸していました。しかし従来の流通システムは生産者と生活者の間に距離があり、つくり手の想いが伝わらないことに違和感がありました。さらに実際に畑に立つてみて、ただ野菜を育てているだけでは商売にならないという都市農業ならではの課題も痛感しました。都市農業を持続可能なものにするには仕組みを変える必要があると考え、農家カフェを始めたと今に至る原点です。

都市農業こそ付加価値が不可欠 農業もマーケットインの時代に

これまでを振り返れば、農業と採算性の間でずっと闘っていた気がします。北海道のように、見渡す限り畑が広がるのなら機械を使って一気に作業できることも、都市部の農地は規模が小さく、人の手を入れなければ何も育ちません。収穫できる数は限られますし、手間がかかる分、単価を上げなければたちまち行

き詰まってしまうのです。といっても野菜は毎日食べるものだから、価格転嫁にも限度があります。それゆえ、6次産業の要素を取り入れて、付加価値を高めていかなければならないのです。

そこで手を変え品を変え、あらゆることを試してきました。正直なところ、やってきたことの9割は失敗でした。でも何もせずにいては、気づきを得ることもできません。今この農園に残っているものは、トライ＆エラーの結晶なのです。

最近思うのは、農業もマーケットインの時代だということです。これまでも近隣の農家や行政と手を取り合いながら新しいやり方を模索してきましたが、すべては「収穫したものが、どうしたら売れるようになるか」というプロダクトアウトな発想だった気がします。しかし生活者が「欲しい」と思えるものでなければ、見向きもされません。人々の消費行動をよく観察し、どんな野菜や果物が売れるのか、どんな加工品だったら何度も食べたいと思うかという顧客視点で生産計画を立てる必要があることがわかりました。

自身の価値観にとらわれず若者の感性やアイデアを大切にしたい

これからの農業を担う若い人たちの力に、非常に期待しています。

実は当園でジェラートを始めたのも、フードロス対策を考えたと若手スタッフのアイデアからでした。以前は、最盛期にとれ過ぎたイチゴやブルーベリーは処分するしかなく、大切に育ててきたものを廃棄することに複雑な思いがありました。しかしジェラートに加工するなら果実を冷凍保存できるし、処分にかかっていたコストもなくなります。しかも農家カフェのメニューに取り入れたら、子どもや女性が大喜び。当園のお客様が求めて



いたのはコーヒーじゃない、ジェラートだったんだと、頭をガツンとやられた気分になりました。それにSNSを通じてお客様と直接つながることができるようになったのも、若い人たちのコミュニケーション力があってこそです。

一緒に仕事をしていて驚かされることも多いですが、自分のものさしで判断してはダメ。こと農業に対しては、真面目で丁寧に向き合う若者がほとんどです。彼らが未来に希望を持てるよう、自分が現役のうちに「稼げる都市農業」の仕組みをどうにかして編み出したい。ぶどうの栽培を始めた時、カフェにピザ窯を入れたりしたのもそのためです。できることなら第二のジェラートとなる、もうひとつの柱が欲しい。それには、若い人たちの知恵や感性が欠かせないので。これからもチャレンジ精神を忘れず、時代に合ったニーズを取り入れながら地域に根差した都市農業を盛り上げていきたいです。

みやもとファーム株式会社
練馬区高松 1-39-5 TEL 080-8436-3555
営業時間 土・日・祝日 10:00-16:00
(ブルーベリー摘みとり体験時は金曜日も営業することがあります)

随時更新中!



ねりま観光センター Information

配布中! **お花見 練馬 散歩まっふ カプセル**

お散歩ついでにサクッと満喫。地元民しか知らない、タイプ最高の桜まどめ。毎日豊かに。練馬をディープに。持ち歩ける特別なカプセル。

【SNSインフォ】SNSでも情報発信中!

Facebook Instagram X

【問い合わせ】ねりま観光センター
【Email】kanko@nerima-idc.or.jp

ねりさぼビジネスラボ

— 夢を持って頑張る事業者を全力で応援します! —

- ✓ 経営ミニコラム
- ✓ オンラインセミナー
- ✓ ねりまPRチャンネル
- ✓ 動画+WEB限定記事
- ✓ 景況情報

いますぐチェック!

nerj-made WEB限定トピック

年4回公開予定

特集記事 **オンライン限定 深掘りコンテンツ**

毎月公開予定

区内事業者インタビュー **中小企業診断士が巡る、練馬の街**

資金繰りを学ぼう!
お金の苦勞を減少させる心得帖