

『増やささない努力』

文・イラスト

中谷彰宏

text & illustration by Akihiro Nakatani

「どうしたら、集客することができ
ますか」と聞かれました。

お客様を増やすには、お客様を増や
さないように努力することです。

お客様を増やそうとしているお店は、
お客様が減っていきません。

お客様が増えていいるお店は、お客様
を増やそうとしていきません。

(お客様の数) ÷ (今日のお客様) × (来
続けていただく期間) です。

お客様を増やそうとしているお店は、
今日のお客様を増やすことばかりにエ
ネルギを注いで、来続けていただく
期間を延ばすことには、エネルギーが
残っていません。

そのため、今日のお客様をどんなに
増やしても、トータルのお客様が増え
ないのです。

今日のお客様を増やす努力と、来続



けていただくための努力は、一致しな
いのです。

今日のお客様を増やす努力は瞬間的
な効果があるのが、悩ましいところ
です。

瞬間的効果があるので、麻薬的中毒
になるのです。

瞬間的な効果を追い求め始めると、
効果が切れた時点で、さらに瞬間的な
効果を求め始めます。

一方で、来続けていただく努力は、
なおざりになります。

流行っているお店と、流行り続けて
いるお店の差が、こうして生まれるの
です。

今日の世界には、原始時代のライフ
スタイルを持ち続けているムラが残っ
ています。

それは、進化していないのではなく、
環境の変化を生き延びた知恵を持った
ムラであるということ。

そのムラの人数が、1500人です。
つまり、1500人が、お互いを把握
できる上限の人数ということ。

1500人を超えると、お互いの把握
が難しくなって、希薄になるとい
うことです。

あるお店の店長さんは、お客様に直
筆でお手紙を書いていました。

お客様が増えて、直筆で書いている
時間がなくなつたので、メールにし
ました。その結果、お客様が減って
しまいました。

あるお店のスタッフは、アルバイト
くんも含めて、お客様の
の名前といつものメ
ニューを覚えていま
した。ところが、お客
様が増えると、覚えられ
なくなりました。

あるお店は、お客様
が増えて、常連のお客
様が予約をとれなく
なって、その結果、常
連さんがいなくなり
ました。

お客様を増やすの
は、簡単です。

お客様を増やす
ないことにこそ、
努力と工夫が
いるのです。



Profile

1959年生まれ。主な著作に「あなたのまわりに「いいこと」
が起きる70の言葉」「悩まない人の63の習慣」「一流のスト
レス」他1000冊を越す。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。

<http://www.an-web.com/>