

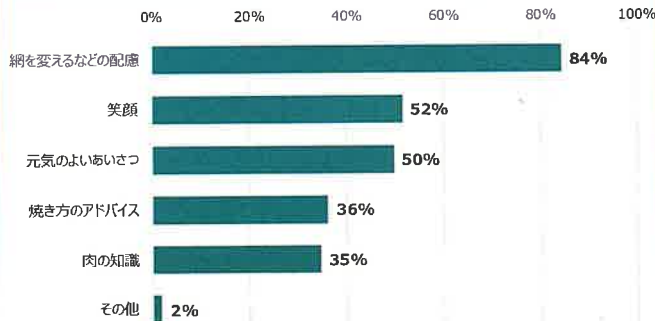
ファンくる提供

データで読み解く焼肉ニーズ

(株)ROI(アールオーアイ) 高田 桃衣

網を制するものは 焼肉経営を制する?

焼肉店の店員に求める接客を全て教えてください。



焼

肉店には元気のよい店員さんが多い気がします。元気がよく、細やかな声掛けや配慮のある店には、何度も足を運びたいくなります。当社のこれまでの調査でも、スタッフの接客がよく、笑顔があると、よい体験となり、リピート意識が高くなる傾向が明らかになっていきます。特にコロナ禍では、よい接客とリピート意識の関係性が顕著に表れています。

では、焼肉店の店員に求められる接客の付加価値とは何か。焼肉店における良体験と悪体験の分かれ目は何か、ファンくる会員1000人(男性336人、女性664人)に調査を行いました。

焼肉店の店員に求める接客で最も選択されたのは「網を交換するなどの配慮」で84%でした。次に「笑顔」が52%、「元気のよいあいさつ」が50%でした。

焼肉店における良体験を聞いたところ「肉がおいし

かった」「肉の種類が豊富だった」「ごまめに網を交換してくれた」が上位に入り、悪体験では「肉がおいしくなかった」「網を交換してくれなかった」「肉の種類が少なかった」が多く選択されています。

つまり焼肉店における重要な項目は「肉のおいしさ」「肉の種類」「網交換の配慮」であることがわかります。網交換の配慮はスタッフの接客評価にもつながり、意外にもリピーターを呼び込む大きな要素だったのかもしれません。網をよく熱してから肉を焼くと、より肉がおいしくなると聞いたことがありません。焼肉店の接客では網交換が最も大切なようですね。

Fancrew ファンくるとは?

「ファンくる」は国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム。消費者のホッペを基に効率的に顧客満足度を高める調査戦略が可能。全国規模で定期的に意識調査を行っている。運用=(株)ROI(アールオーアイ)