小さなお店の販売促進30の工夫②

お客さんにもっと喜ばれるお店の小さな改善30選

2026.11/24
勉強会@よろず支援拠点
コーディネーター 山崎浩司

1.売上アップの仕組みを知る

売上を伸ばす方法は、新しいお客さんを増やすことだけではありません。今のお客さんに、もう一品買ってもらう、もう少し多く利用してもらう、また来てもらう。そんな小さな積み重ねも売上アップにつながります。

◆ 売上を構成する3つの要素

売上 ＝ 客数 × 客単価 × 購入頻度

- **客数：** 新しいお客さんを増やす・離れていたお客さんに戻ってもらう
- **客単価：** もう一品の購入・セット利用・上位商品の選択
- **購入頻度：** 月1回を月2回に・半年に1回を3ヶ月に1回に

◆ 例えば、こんな小さな変化でも…

月100人 × 2,000円 × 月1回 ＝ 20万円
月110人 × 2,200円 × 月1.1回 ＝ 26万6,200円

それぞれを少しずつ改善するだけでも、売上は変わります。

☞ **「新しいお客さんを増やす」以外にも、売上アップの方法はたくさんある！**

2.おもてなしの見える化!?

感じのいいお店には、商品やサービス以外にも、ちょっとした気遣いや工夫があります。ただし、その良さがお客さんに伝わっているとは限りません。普段当たり前にやっていることを見直し、分かりやすく伝えることで、安心感や満足度を高めることができます。

◆ 「やっていること」と「伝わっていること」は違う！

普段やっていること	伝わるようにする工夫
毎朝、店内を丁寧に掃除	清掃チェックやスタッフの取り組みを見せる
素材や品質にこだわる	産地や仕入れ先、選んだ理由を紹介する
お客さんの相談に対応	「お気軽にご相談ください」と明示する
購入後もサポートする	対応内容や問い合わせ方法を案内する

◆ 見せるだけが「見える化」ではない

言葉にする	気遣いやサービスを一言で伝える
形にする	案内カード・POP・チェック表などにする
習慣にする	誰が対応しても、同じ安心感を届けられるようにする

おもてなしは、特別なサービスだけでなく、普段の小さな行動にも隠れている！

3.小さな改善30策ご紹介

お客さんの満足度を高める工夫は、特別な設備や高価なサービスがなくてもできます。接客、案内、商品の見せ方、フォローなど、取り組みやすい30のアイデアをご紹介。

安心感を高めるための施策

1. **清潔感を保つ：** 入口・窓・トイレなど、お客さんの目線で掃除する
2. **迷わせない案内：** 注文・会計・利用方法を分かりやすく表示する
3. **待ち時間を知らせる：** 目安時間を伝えて不安やイライラを減らす
4. **居心地を整える：** 明るさ・音・温度・匂いなどを見直す
5. **声かけを工夫する：** 相手に合わせて接客の距離感を変える
6. **不安を先回りする：** よくある質問や注意点を事前に伝える

満足度を高めるための施策

7. **おすすめを伝える：** お客さんの好みに合わせて商品を紹介する
8. **使い方を教える：** 商品の活用方法や楽しみ方を一言添える
9. **選びやすくする：** 商品の違いや特徴を分かりやすく整理する
10. **小さな気遣いを加える：** 荷物置き・筆談・貸出品などを用意する
11. **お客さんの声を聞く：** 会話から不満や改善のヒントを見つける
12. **感謝を具体的に伝える：** 来店や購入に対して気持ちを言葉にする

客単価を高めるための施策

13. **組み合わせを提案：** 一緒に使うと便利な商品を紹介する
14. **セット商品をつくる：** 関連商品をまとめて選びやすくする
15. **上位商品を紹介する：** 価格差だけでなく、価値の違いを伝える
16. **追加メニューを用意：** 少額で満足度が増す選択肢をつくる
17. **用途を広げて提案：** 別の使い方や利用場面を紹介する
18. **季節限定を活用する：** 旬の商品や期間限定メニューを用意する

再来店のきっかけをつくる施策

19. **次回の楽しみを伝える：** 新商品や次回イベントを予告する
20. **次の来店時期を提案：** 買い替えや利用の目安を知らせる
21. **ポイントカードを活用：** 通う楽しみや小さな特典をつくる
22. **次回予約を案内する：** 帰る前に次の利用を提案する
23. **記念日を大切にする：** 誕生日や節目にメッセージを届ける
24. **常連さんを覚える：** 好みや以前の会話を次の接客に活かす

関係性を育てるための施策

25. **購入後を気にかける：** 「その後いかがですか？」と声をかける
26. **LINEでつながる：** 希望する人に役立つ情報やお知らせを届ける
27. **お礼をひと工夫する：** 手書きメッセージやカードを添える
28. **お客さんの声を活かす：** 要望から改善したことを伝える
29. **特別な機会をつくる：** 常連さん向けの体験会や先行案内を行う
30. **小さな改善を続ける：** お客さんの反応を見ながら工夫を重ねる

小さな改善は、お客さんの目線で選ぼう！

- **どこで困っている？：** 来店前・店内・購入後の不便を探す
- **何が喜ばれる？：** 値引き以外にもできることはない？
- **無理なくできる？：** お金・人手・時間の負担はどのくらい？
- **効果を確かめるには？：** お客さんの反応や行動を観察する

特別なことより、当たり前のことを、もう少し丁寧に。

027-265-5016

販促・ChatGPT・Canvaのご相談・チラシ等の添削など、よろずの相談をご活用ください。
ちなみに山崎は、毎週火曜に太田に来ています（リモートでのご相談も承ってます）。