

ユーミックは、さまざまな得意分野を持つコンサルタントが集まったスペシャリスト集団です。

## コンビニコーヒーのPOPは標準化できないのか？



コンビニで淹れたてのコーヒーを購入することがあります。

同じ系列のお店でももちろん同じ機械を置いているのですが、最近そこに手書きPOPをつけているのを見かけませんか？

私が今まで見たPOPの主なものは、  
大きさの説明...R(レギュラー) L(ラージ) だ  
は分かりにくいいためか、小さい・大きいと日本語  
で表示。

熱さの説明...大きさ同様HOT・COLDでは  
なく熱い・冷たいという表示。

入れ方の説明...コップをセットしてからボタ  
ンを押すまでの手順を数字で説明。  
というものです。POPの大きさや使用している  
素材もバラバラで、来店顧客の特徴に応じてP  
OPの内容も違い、各店の工夫が活かされてい  
るのを感じました。

しかし、先日訪れたお店では、上記のような親  
切なPOPはなく、「大きさを間違えるお客様が  
最近多いです。間違えたらお客様の責任となり  
ます。」という注意書きがあるのみで、なんだか  
残念なお店だなと感じると同時に、各店のすば  
らしい工夫をマニュアルとして取り入れること  
はしないのだろうかという疑問を持ちました。(マ  
ニュアル化しておけば間違いを責めるPOPではな  
く、間違いを防ぐPOPを付けることができます)  
このように、個人・個店がいただいた顧客の声

や工夫して成功したことを全社的に共有化し、  
標準化につなげるというのは中小企業におい  
ても重要な論点であると考えます。このよう  
なご支援をさせていただくこともありますが、ス  
テップを分けて取り組むことをおすすめし  
ます。

### ステップ 収集すべき情報を選定する

何の情報収集するのかという項目を選定しま  
す。これは、テーマ設定して毎月変更してもよ  
いですし、継続的に収集したいもの・スポットとして  
収集したいものという区分けをしても構いま  
せん。上記のコンビニであれば、「コーヒーに関  
して質問された内容・時間」「コーヒーに関するエ  
ラー状況」などPOSでは集められない情報を収  
集したいですね。

### ステップ 情報収集の仕組み構築する

日報やメールなどを活用している企業もあり  
ますが、タイムリーに蓄積できる、記載する手間  
がかからない方法を検討します。

### ステップ 情報の中から共通項目や検討すべき項目を読み取る

点と点の情報から共通化している項目はないか

全社的に検討すべき内容ではないか情報提供  
者への状況確認もおこないます。このステップ  
が経営層にとって重要であり、提供された情報  
は宝の山と心得ていらっしゃる経営者の方は、  
提出された日報をすべて読み込むのに午前中  
を費やしていらっしゃる。

ステップ : 標準化にむけて手順を検討し全社  
に普及する  
マニュアルやクレドとして採択したものは全社  
に普及すると同時に、「また情報提供したい」と  
思わせるように情報提供者への表彰制度等も  
検討します。コンビニでも、POPのコンテストな  
どをおこなえば、素晴らしい工夫の情報が収集  
できるだけでなく、他店の取り組みに関心を呼  
ぶことができ、標準化についてみんなで考える  
きっかけになるのではないかと思います。

コンビニでもコーヒーコーナーにそのうちに  
統一されたPOPができるかもしれませんね。ど  
んな標準化がなされるのか楽しみにしておき  
たいと思います。



### Book review 『東京で勝てるブランドのつくりかた』

著者:山本 聖 / 価格:1,814円 / 出版社:クロスメディア・パブリッシング

山本氏は、元百貨店バイヤーであり地域ブランディングの第一人者です。流通を知り尽くしたプロとして、出口(販路)からモノ作り・地域ブランド作りを考えるということを提唱されています。当方も山本氏をよく存じ上げていまして、ブランディングの考え方として「ブランドは地域(土地)に宿る」ということを教えていただきました。どんな地域でもそこにブランドの元となる風土や人材が存在しており、地域ブランド作りは地域の誇りを考えることにつながり、地域に活力を与えてくれる活動なのだと思えるようになりました。地域ブランディングの構築ノウハウを知りたい方、首都圏マーケットを地域の団体戦で狙いたい方にはお薦めの一冊です。

writer

小倉 綾



y ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

x·f zǎp z` bǎ` ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

s" Öæ sT zSh

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

q

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ



ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ

ǎ