

店の名前は「彩鳥屋^{いろどりや}てっちゃん」。

大阪府岸和田市で開業して9年目の焼き鳥店です。数軒先に大手の焼き鳥チェーン店がありましたが、3年前に閉店しました。

彩鳥屋てっちゃんは最寄り駅から徒歩10分程度の場所にあり、「ちょっと仕事の帰りに寄ってみようか」とサラリーマンがやって来るような場所ではありません。

また、駅からお店までの最短ルートは線路沿いなのですが、外灯が少ないため道

が暗く人通りもあまりありません。けっして立地条件が良いお店ではないのです。しかし、そうした逆境を次々とチャンスに変えているのです。

休日のある日、私は仲間とゴルフの帰り道に打ち上げをしようと、彩鳥屋てっちゃんへ予約の連絡をしました。この店は和歌山でゴルフをして大阪へ戻るのがちょうど良い場所でした。

予定していた時間よりもゴルフが早く終わったので、「予約時間より1時間ほど早く到着しそうなのですが、大丈夫ですか？」と連絡をしました。

すると店主の早崎さんは、「ありがとございます。大歓迎ですよ。準備しておきますー」と言っ、いつもの開店時間よりも早くお店を開けて待っていてくれました。

しばらくすると、私たちが食事をしているテーブルに早崎さんがやって来て「ゴルフ帰りはいつもこれくらいの時間になるのですか？」と質問を下さいます。

私はお客としての困りごととして、こう言いました。

「彩鳥屋てっちゃん」が
すぐに始めた開店時間対応の看板



お客様の問い合わせ(要望)に、すぐさま対応した看板。しっかり「ゴルフ帰り等」と問い合わせ客に対応。ゴルフのイラストなども入れてわかりやすい看板に仕上げている。

「だいたいいつも3時過ぎにプレーが終わるのですが、帰り道に懇親会をしようと思っても、時間が早いせいか、オープンしている店がなくて困っていました。開店前の時間にお店を開けてくれてほんとに助かりましたよ」

すると早崎さんは、「店の仕組みも昼ごろにはほぼ終わっているの、開店時間を1時間から2時間早めたからといって何か不都合が起きるわけでもありません。かえって早く来てくださるほうが私もうれしいです」と笑顔で話してくれました。

私たちは開店を待つために時間をつぶさなくて良かったことや、楽しく食事ができたことがとてもうれしかったので、お礼を言ってお店を出ました。

それからしばらくたったある日のことです。

早崎さんは「ゴルフ帰り等のちゅーと半端な時間 お店開けます」といったコピーをつくり、フェイスブックや店頭に出してPRをしていたのです(次ページ参照)。