

手作りスターによるレビューシステム

1. 概要

ある飲食店ではアンケートによる顧客満足度の低下が課題となっている。その原因としては、提供までの時間を長く感じる事、および・お店への関心の低さであると考えられる。そこで、机の上に紙片から立体的な星を作成できるキットを設置し、待ち時間に取り組んでもらえるようにした。また、顧客自身が作った星を貼りつけることができるレビューボードを設置した。予備実験の結果、この仕掛けの誘引性の高さが確認された。

2. 実験について

日時: 2024/02/01~12のうち5日間

場所: アルバイト先の飲食店

測定項目: 来店人数 (仕掛け設置卓に座った人数)、星作成人数

3. 仕掛け

机の上に設置した星作成キットを図1、図2に示す。紙片は別途机の上に設置している。



図1: 作成した星を貼りつけるレビューボード (表面)

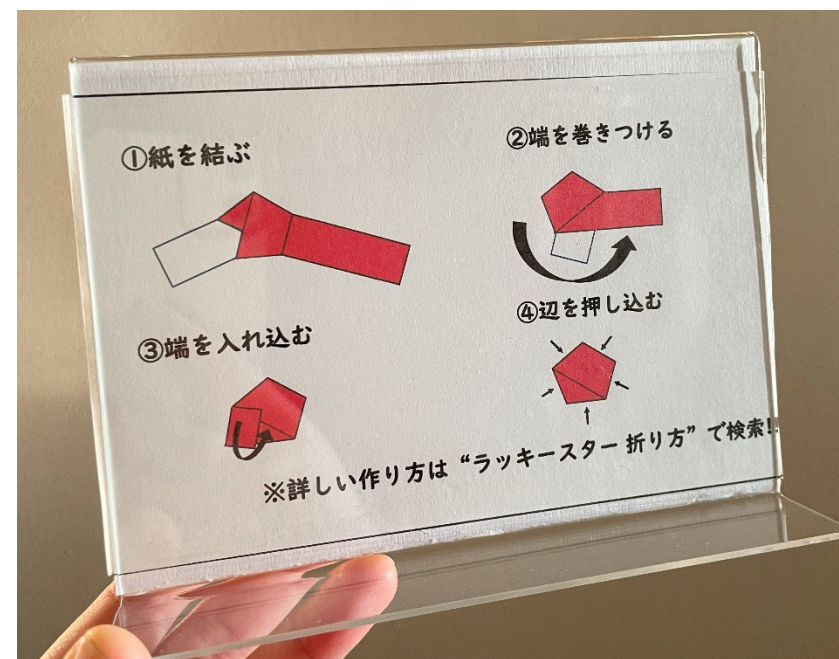


図2: 星の作成方法を図示したイラスト (裏面)

4. 予備実験の結果

日付	来店人数(人)	星作成人数(人)	割合(%)
2/2	36	13	36
2/3	38	10	26
2/7	28	7	25
2/10	42	7	16
2/12	40	13	32

割合 = 星作成人数 / 来店人数

	2/2 昼	2/2 夜	2/3 昼	2/3 夜	2/7 昼	2/7 夜	2/10 昼	2/10 夜	2/12 昼	2/12 夜
①	2(2)	3(3)	0(2) 3(3)	0(3)	0(5) 2(2)	3(3)	0(2) 4(4)	3(3)	2(2) 0(6)	3(3)
②	3(3)	0(8)	2(2) 0(2)	2(2)	0(2)	0(4)	0(4)	0(17)	2(4)	2(2)
③	0(5)	1(8)	0(6)	0(4)	0(3)	—	0(4)	0(17)	0(12)	—
④	0(2)	1(4)	0(3)	0(4)	0(3)	—	0(2) 0(2)	0(17)	0(2) 2(2)	1(3)
⑤	3(3)	0(6)	0(4)	3(3)	0(4) 2(4)	—	0(4)	0(17)	0(12)	1(4)

①~⑤: 卓番、数字: 星作成人数 (その卓の来店人数)

5. 結果と今後の課題

今回行った予備実験から、この仕掛けは誘引性が高いと考えられる。今後はアンケート調査の結果と合わせて、顧客満足度へ及ぼす影響について調査する。