

平成28年度専門家派遣事例

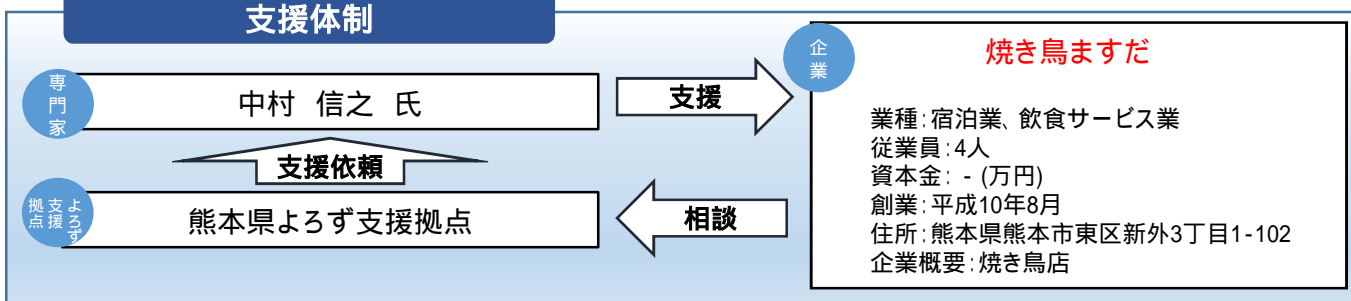
支援課題：熊本地震

平成29年2月

目次

都道府県	支援元機関名		ページ
	企業名	支援テーマ	
熊本県	熊本県よろず支援拠点		1
	焼き鳥ますだ	熊本地震等後のSNSを活用した営業再開PR支援	

支援体制



支援概要

支援の経緯

事業主は、「やきとり大吉」のフランチャイズ店舗を経営していたが、独立を目指し「焼き鳥ますだ」を創業した。事業主持ち前のキャラクターで常連客は増えていたが、昨年4月に事業主が体調を崩し営業を停止した。7カ月後に営業を再開し、「さぁ、これから」という時に今度は熊本地震が発生し、被災により一時的に営業を再度停止することとなった。

その後、営業は再開したものの客足が伸びなかったことから、顧客を取り戻し、売上増加を図りたいとの思いにより当拠点に相談があった。

派遣元機関による経営課題の特定とアプローチ

当拠点のCoがヒアリングした結果、地震の影響で熊本市民が外食を控えるようになっているという状況に加え、ももとの常連客に、営業を再開したことを伝えることができていない状況であることも判明した。そのため、まずは事業主の病気や熊本地震による営業停止がきっかけで離れてしまった常連客を呼び戻すために、営業再開のPRを行うことが必要だと判断した。PRを行うにあたっては、本企業の資金力に配慮した方法で行うことが必要であったことから、お金をかけずに集客を行えるよう、SNSを活用した集客の支援実績を多くもつ本専門家に依頼した。

専門家による具体的な支援内容

SNSについては、LINE、Facebookを活用するよう指示するとともに、それぞれ以下のように指導を行った。

LINEについては、常連客等への友達申請アピールの重要性を説明するとともに、実際の作業方法についてアドバイスし、友達数を46から100へ増やすこと及び週一回以上の頻度でタイムラインへ投稿する等の目標を達成するよう指示した。

Facebookについては、認証済みFacebookページを申請するとともに、検索結果で上位に表示されるよう検索定点監視を行うよう指示した。



(支援後のFacebook)

成果

SNSを活用したことで、お金をかけずに営業を再開したことをPRすることができた。また、「運用の定型パターン」を明確化したことで、事業主自身で今後も目標数字を設定し、継続的にSNSを運用できる体制が整った。さらに、LINE、Facebookにおける友達登録数を目標通り増加することができたこともあり、離れてしまった常連客がまた来店するようになったことに加え、新規の顧客も来店するようになってきている。

専門家の声

氏名: 中村 信之
保有資格: 実務経験
専門分野: 販路拡大・販促支援
/ITを活用した経営力強化
専門家の声: ミラサポの活用で、店舗再開の告知とお客様とのコミュニケーションを取り戻して、「復旧」ではなく、さらなるステージを目指した「復興」を成し遂げるお手伝いを引き続きさせていただきたい。



事業者の声

各SNSでの役割分担や使い方のアドバイスをいただき感謝しています。今後どのように運用していくかの計画が見えてきました。

SNSの運用にあたって具体的な目標数値の設定と、その目標に向かっての具体的な戦略立案ができました。素晴らしい支援ありがとうございました。

専門家プロフィールURL (プロフィールをご覧いただくにはミラサポへのログインが必要です。)

<https://specialist.mirasapo.jp/consul/pro/0031000000jNqW0AA0>