



ケーススタディから学ぶ飲食店の経営力UP対策

飲食店の『通販事業』について

商品設計のポイント

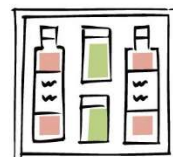
FA協会では店内飲食のご相談だけではなく通販に関するご相談も時々いただいております。「始めたけどなかなか認知がされない」「想定よりも売上があがらない」というお声も多いのが現状です。通販事業は**店舗運営とは異なる視点や戦略**が必要となります。

✓ 需要や消費者心理を理解する

- ▶ 行列の絶えない人気店の商品や、観光地でなかなか行きづらい人気店の商品は需要がある。
- ▶ 近年はふるさと納税の利用拡大により、一般的なお取り寄せ需要がやや減少している。
- ▶ 自宅用需要だと商品価格に加えクール便等の送料がかかるため、割高に感じられやすい。
- ▶ ギフトの場合は送料への抵抗が少なく、贈り物としての価値が重視される。



店内飲食で集客ができていないから、売上をあげるために通販をやってみるという動機で始めると通販事業は難しいケースが多いです。



✓ 自宅用なのか、ギフト用なのか用途ごとに商品設計

自宅用とギフトでは、パッケージ・価格帯・商品構成・訴求点が大きく異なります。自宅用は「手軽さ」や「自分へのご褒美」、ギフトは「高級感」「贈りやすさ」「見た目の印象」が重視されます。目的を明確にすることで、ターゲットに合わせた商品設計と販促が必要になります。



✓ おいしさ、品質の維持

冷凍・真空パック・電子レンジ調理といった手法を活用し、手軽さと美味しさの両立が欠かせません。店内ではできたてをそのままお届けできますが、通販ではお客様がご自宅で仕上げていただく形になります。そのため、最終調理で“おいしさ”をしっかり再現できる設計が、満足度を左右する大きなポイントです。



店内飲食以外で食品を販売する場合、保健所の製造許可（または営業許可）が必要になるケースが多いので、必ず所轄の保健所に相談をしましょう。



販売チャネル



控除額分を使い切りたいという心理も働き、自宅用・贈答用の両方需要あり。
※返礼品の価格は寄付額の3割以内という制度の為、ふるさと納税用の商品設計が必須。

自社HP／自社SNSなど

お店をすでに知っている方、ファンの方などが見る

既存顧客向けの限定的チャネル

ふるさと納税

返礼品を探している人やその地域を応援している人など

その他

・地域特産サイト
・通販用ECサイト
etc...

新規顧客にも届く広域チャネル



通販における消費行動のステップ

消費者の購買行動や心理を理解した上で、それに合った販促プロモーションを行うことが重要となります。

01

認知

消費者が商品の存在を知る段階。

きっかけ▶▶▶お店の来店時、SNS、ネット検索、口コミ、ふるさと納税サイト、取材など。

02

興味・関心

興味を持ち、「どんな商品なんだろう？」と深掘りしたくなる。

行動例▶▶▶商品ページをクリック、SNSを閲覧、レビューを見る。

03

検討

「買うかどうか?」「どこで買うか?」「何個買うか?」などを考える。

判断材料▶▶▶商品写真、価格、送料、口コミ、ストーリー性(開発背景)など。

04

購入

実際に商品を購入する段階。ここで離脱することもあるため

「初回特典」「送料無料」「割引クーポン」などが決め手になることも。



これらのサービスは広告費と捉えて導入するのもアリ

05

受取り・体験

商品が届き実食。「期待と実際のギャップ」を感じる段階。同梱の

リーフレットなどでお店や商品の紹介、ブランドメッセージが届く。

06

評価・共有

SNSでの投稿、口コミの投稿、家族・友人への紹介など。ポジティブなら

再購入やファン化へ。ネガティブなら購入されなくなる可能性も。

07

再購入・ファン化

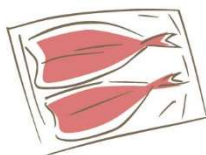
気に入った商品はリピート購入や、贈答用に使われる。

会員登録、メルマガ登録などで継続的な関係性を築ける。

干物定食が有名な観光地の定食屋の事例

(FA協会スタッフが消費者として実体験した事例となります。)

- ①店舗で干物定食を食べて、その干物の美味しさに感動。
店内POPで「父の日の贈り物(通販案内)」を見て興味を持つ。
- ②通販サイトを検索し、【送料無料のお試しセット】があったため
お得感を感じ、早速自分用に購入。
- ③商品が届き、美味しさの体験、味の再確認。同梱包のリーフレットには
商品の説明や食べ方、ギフトへの訴求メッセージの記載あり。
- ④父の日用ギフトとして再購入。
- ⑤商品到着後、両親から評判がよかったため、
友人への季節の贈り物としてリピート購入する。



FA協会では以下のような印刷物アイテムであれば販促のお手伝いが可能です。

- 店内用通販ご案内POP
- 商品パッケージ用のシールや掛け紙
- 商品同梱用のお店の紹介食べ方のご案内リーフレット etc.



お気軽にご相談ください!

お客様繁盛サポート

当事務所のお客様には無料にて、売上・利益UPのご提案から販促物等の企画・デザイン作成までお手伝いを致します。お気軽にご相談ください! ※印刷費用実費はご負担ください

一般社団法人 フードアカウントティング協会
東京支部会員
株式会社 オーケーサポートウエンティワン

〒116-0001 東京都荒川区町屋 8-8-7
TEL : 03-3892-4426 FAX : 03-3895-7330
E-mail: info@okpartner.co.jp <http://www.okpartner.co.jp>

