

飯島賢二の 『恐縮ですが...一言コラム』

第 377 回 顧客満足度ナンバー1のSTRAP、争奪戦

2010.8.8

おまげのストラップを、期間限定でもらえるという。ストラップが良くできていて、小生何としても欲しくなり、いそいそと某大手ハンバーガーチェーン店へと行って見た。

当然、販売促進の一環である。ハンバーガー1個では、ストラップはもらえない。「セット」を買えば、ポテトとか、ハンバーガーとか6種類の「FOOD STRAP」のうち1個、もれえる決まりだと言う。

実は小生、あまりこの手の店にいったことがなかった。

ハンバーガーも、ポテトも、好んで買いに行かないのが今までである。

平日のお昼過ぎなのに、店内はお客様でごったがえしていた。

そうか、今、夏休みなんだ、と変なところで季節感を味わったりする。

「セット、ください」

「こちらでお召し上がりですか？」 「はい」...お決まりの受け応えの中で店員との会話は進む。

「お待たせしました」と渡され、店員の目はもう、次の方どうぞ！！

「あの～、すみません。FOOD STRAP、欲しいんですが...」

ここに来た目的だから、恐る恐る、マニュアル以外の質問を試してみた。当然である。

「STRAPの対象は、ポテトとドリンクがLサイズとなります。よろしいでしょうか？目の前のチラシに書いてありますが...」

おっしゃる通り、書いてある。

ポテトのLサイズなんぞ、見ただけで胸焼けがしてくる。ドリンクあんなに飲んだら、きっと晩酌に影響するだろう...オヤジ的浅はかさから、色々悩んでみたが、初心を貫くことにした。意を決して...

「それでいい、お願いします。」

「ハイ、これストラップです。ありがとうございました。」と目は次のお客様。

「あの～、すみません。FOOD STRAP、フライドポテトが欲しいんですが...」

この混んでいる時、嫌味なおやじだ！

と思っているに違いない。そんな遠慮もあったが、イヤイヤ、初心貫徹である。

うら若きお嬢様に懇願してみた。

「ストラップ1個1個、包んであるので何が入っているかわかりません。選べませんので...」

「解りました、ごめんなさい...」、決死の覚悟で善戦したストラップ、結局チーズバーガーのストラップ1個、手元に手に入った。初心貫徹も、半分まで。虚(むな)しく終わった「STRAP争奪戦」だった。

顧客満足度ナンバーワンの日本一のファーストフードチェーンだと思っていた。お蔭様でポテトは事務所スタッフのおやつに、Lサイズのアイスコーヒーは、氷も融(と)けきって、しばらく執務室の机の上に、鎮座されていた。そして手元に、チーズバーガーのFOOD STRAPが1個、残っている。ありがたい話である。