

## 「ファサードの印象を考える」

アズライト代表 榎本 博之

お店の第一印象は一瞬に決まる。その一瞬で店の前を通る人が「入るか、入らないか」を決めているのだ。入口を含めた、お店を正面に見た時の外観全体をファサードという。ファサードはお店の第一印象を左右し、入りやすさにも大きな影響を与える。その印象に加え、前回紹介した見通しを向上させれば、お客様が入店するきっかけづくりにつながるのだ。今回はファサードについて説明する。

### 存在感を高める看板

ファサードでまずお店の存在を示す役割を果たすのが、看板である。常時設置する屋上広告塔や袖看板のほか、随時変更可能な垂れ幕やカラーシートなどガラス掲示、お店の周辺に設置する野立て看板やポール看板などさまざまな種類がある。最近ではデジタルサイネージを利用した映像の投影により視覚に訴える手法も増えている。

これらを活用する際に重要なのが視認性である。店前を通過するお客様にお店の存在を気付いてもらうのは言うまでもなく、お店の名前やロゴマークなどはっきりと分かるように表現や見せ方に注意する必要がある。また、来店手段によっても看板の見せ方を変えねばならない。例えば、幹線道路沿いに立地し、多くのお客様が車を利用して来店する場合、通過する車の中からも分かるよう、遠くからでも看板が一目で認識できることが望ましい。

また、歩道などに面しているお店でその特徴を明確に打ち出したい場合には看板の効果は絶大である。こだわりや違いが明確な商品やサービスを取り扱っているにもかかわらず、その魅力がお客様に伝わっていないケースは少なくない。まずはそれらを看板に文字情報としてアピールするだけで入店するお客様の割合が増える。具体的な表現で分かりやすく伝える方法が第一歩であるが、「あの〇〇〇、入荷しました」とあえて抽象的な表現で興味関心を高め、入店への動機づけに結び付ける応用方法もある。さらに、ブラックボードなどの内容変更が容易な訴求は、情報の「鮮度」が保ちやすい。季節の催事や旬商品の販促に利用することで、提案販売に結び付けられるだろう。また、定期的に変わる内容によって、お客様とのコミュニケーションのきっかけにつながる副次的な効果も期待できる。

### 入口のイメージ作り

次に入口のイメージ作りである。入口全体とお店のイメージは結びついているだろうか。写真の例はワインをメインとした飲食店の入口である。開放度・開放感はないものの、お店のイメージが喚起されていて、入店への動機づけを高めている。カウンターだけの小さいお店だが、女性の一人客など

でいつも賑わっている繁盛店である。入店へのきっかけに入口のイメージが大きく貢献しているのは言うまでもない。一方で、そこにギャップが発生すると入店の妨げになるとも言える。例えば、食品を扱うお店と「清潔感」は切っても切れない関係だ。それが、入口に掃除道具やごみが散乱していたら積極的にお店に入りたいとは思わないだろう。非日常的な演出を狙っているのに、日常使用している家庭用の自転車や洗濯物がある場合も同様だ。もちろん、お客様の期待を超えた価値を提供することでお客様の満足は高まる。しかし、第一印象でその期待が下がってしまえば元も子もない。飲食店であれば私がいつも注目しているのが、のれんである。清潔感としわがない状態が保たれていれば、そのお店の安心感や入店への期待が高まる。改めて入口に立ち、自分の目指すイメージがお客様に伝わる仕掛けができているか確認してほしい。

## 大切な店前の「おもてなし」

このほか、印象に大きな影響を与えるものがある。それは、花鉢や植物といった営業には直接関係ない店前の「おもてなし」である。花鉢や植物が飾られていると、店の前を通るお客様はそれらに目を向けてくれる。物も言わず、お店のこだわりや違いを伝えるものではないが、それでもお客様にお店の存在を知らせるシグナルになっているのだ。さらに、花鉢や植物には「こんにちは」というメッセージと同様の効果があるとされる。もちろんお店のスタッフが挨拶をしなければ本末転倒だが、花や植物にあふれたファサードは前を通る人に笑顔をもたらし、お客様からコミュニケーションを取る仕掛けにもなってくれる。何気なく花鉢や植物に目を向けてくれた人が、のれんや照明の活用によってお店の存在に対する訴求を高め、入店への興味関心をつなげていく。さらに、メニューやサンプルで店内や提供する商品・サービスのイメージを喚起させる。これらをバランスよく配置し（花鉢や植物の割合を多くするのが良いとされる）、お客様へのおもてなしの準備ができると、お客様からは「歓迎」され、「楽しそう」なお店として見られる。これまで商売と関係ないと考え、飾り気のないファサード作りをしていた方も、これを機に花や植物を店前に飾ってみてはどうだろうか。これまでとは異なるお客様の笑顔や反応をもたらし、新たな商売のチャンスを生み出してくれる。