

SNS を活用して猫カフェを発信、拡散を通じて人気店舗へ

2021 年 02 月 10 日 | 猫カフェ MEOW



猫カフェ MEOW は、福岡県福岡市にある猫カフェです。オープン当初、お店の知名度を上げることが課題でした。そこで注目したのが Twitter や Instagram を通じた情報発信です。SNS の活用で、多くのお客様にご利用いただくことに成功しました。



社長室 室長：大竹優太さん

当店では猫と過ごす安らぎ空間を提供しています。猫カフェの形態はさまざまですが、当店は喫茶店に猫がいるのではなく、「猫を主役としたプレイルーム」がコンセプトです。ストレス社会で働く人たちに対し、少しでも動物による癒しを提供できればと思い営業しています。当店にいる猫は全て血統書付きです。ブリーダーの方々からお褒めの声をいただきます。それだけ可愛い猫が集まっているのが当店の強みです。また料金システムを 10 分単位で設定しているため、短時間でのご利用もできます。実際、外国人観光客の方が観光ついでに 10～20 分だけ立ち寄ることもあります。

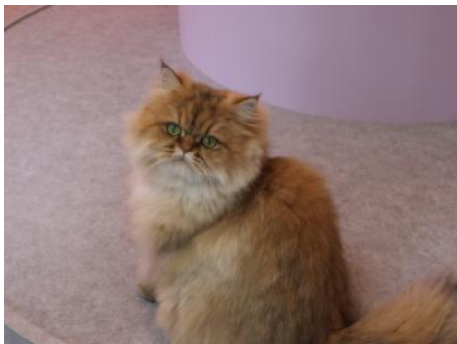
【課題】オープン当初、お店の知名度が低いことに悩まされていた

オープン当初、お客様がなかなか来てくれないことが課題でした。当店は福岡県福岡市中央区と福岡の中でも中心部に位置し、立地には恵まれていたのですが、路面ではなく 2 階にお店を構えていたため、客足が伸びない状況が続いていました。

猫カフェは飲食店のように、誰もが立ち寄ることができるものではありません。お客様がまず猫好きでなければならぬのです。したがって、福岡市全体という広い地域からお客様を呼び込む必要がありました。開店当初はスタッフともよく相談し、多くのお客様に足を運んでもらうためにどうすればよいか、お店の知名度を上げるには何をすべきかを話し合う日が続きました。

【導入】SNS を通じてお店の情報をインターネットで発信

そこで目を付けたのが Twitter や Instagram などの SNS です。お店の知名度を上げるべく、IT ツールの活用に力を入れました。これらのツールは実は当初から導入していたものの、しっかりと計画的に運用をしていなかったため、投稿頻度を増やしたり、投稿内容を工夫するなど試行錯誤が続きました。もちろん私も従業員も、SNS に関しては素人です。想像力を働かせながら、よりお客様に投稿写真やメッセージを楽しんでもらえるよう、模索しながら投稿をしていきました。こうした地道な努力を続けるうちに、「こういう写真がいいねをもらえる」など、反応を確認しながら研究とステップアップを重ねました。画像にしてもメッセージにしても、お客様のうけが良いものもあればそうでないものもあります。何がおお客様の心にささるのか、といったことを考え続けることが大切でした。結果的に当初と比べ、画像の面白さや可愛さなどは大きく向上したと考えています。



【効果】SNS 経由でさまざまな人がお店に足を運んでくれるようになった

SNS の投稿に力を入れたことで、SNS を見て来店してくれるお客様が増えました。外国人観光客や県外の方も多く訪れます。2 階にお店があるという物件上のハンデも、SNS の活用でカバーできたのではないかと思います。当初は 1~2 人程度だったお客様も、今では 20 人以上に増えています。もちろん 1~2 時間以上滞在する常連様も多く、気軽に来てもらえるようになりました。土日は店外に行列ができるほどの盛況ぶりです。

また、フォロワー数がリポートにもつながっていると実感しています。SNS にメールアドレスを載せたことで、そこから貸切依頼が来るようにもなりましたし、常連様の中には DM で予約を入れてくださる方もいらっしゃいます。SNS は、こうした問い合わせや予約の面でも活用することができるため、本当に便利なツールだと感じています。さらに、プラスアルファのコミュニケーションも増えました。

例えば Instagram に登場しない子がいると、「あの子最近どうしてるの？」といった声をいただくこともあります。こうした猫ちゃん達とお客様の間でのリレーションを作ることができるということは、来店後の接客やアフターセールスにとっても非常に重要です。

【展望】SNS で築いた土台を活かして多店舗展開を目指す

新しいチャレンジには、試してみないと分からない部分もあります。しかし SNS に関しては、誰でも無料で始められます。結果はどうであれ、マイナスになることはないため、積極的にチャレンジすべきだと思います。また、ただのマーケティングや集客ツールではなく、さまざまな告知にも非常に効果的です。例えば以前まで求人サイトに依頼していた求人募集を、SNS 上での募集に切り替えられました。結果として経費削減にもなっています。

当店はまだ1店舗のみしか展開していませんが、次に目指したいのは2号店や3号店です。ありがたいことに、当店には SNS のフォロワー数という土台があります。こうしたお客様に支えられながら、まずは直面しているコロナ禍を乗り越え、現在の常連様もプラスアルファで楽しめるような店舗を展開し、これからも愛される猫カフェを目指します。

運営：株式会社バンブス

HP：<https://www.catcafemeow.com/>

店名：猫カフェ MEOW

代表：大竹茉衣

主な事業：猫カフェの運営

所在地：福岡県福岡市中央区大名 1-13-15 2F

創業：2004 年 6 月 11 日

2018 年 6 月 23 日（猫カフェ MEOW）



ここからアプリの事例ページはこちら