

宇井義行の 燃える！動く！変わる！

NAGOYA

『飲食店 奇跡を起こす！レター！！』

繁盛・繁盛継続の実現術！

店舗力編～基本的な考え方～

飲食店で働く店長の役割とは一言でいえば「飲食店繁盛請負人」です。いわば経営者の代行業といえます。

当たり前ですが代行業とは経営者の代わりに店番をする役目ではありません。

経営者になりかわってお店を繁盛させ利益を生み出すことが仕事となります。経営者の方針や志を現場で実現するためには、お客様に満足を提供することとマネジメント能力が必要となります。ここでとても大事なのが、お客様に満足を提供するためにスタッフが一致協力して、お客様に喜んでいただける体制を作ることが欠かせないということです。店長の仕事の一つはスタッフ全員をまとめ上げる監督としての業務です。飲食業は、おもてなし業であり奉仕業です。常にお客様に喜んでいただく為にはスタッフ全員で個人の能力や個性を活かしつつレベルの高いサービスを提供しなければなりません。ただし、よく見受けられる悪い例としては店長自らが接客の最前線に立ち続けるお店があります。現場に立つこと自体は決して悪いことではないのですが、店長の役割はお店全体の動きを把握し厨房とホールの調整役としてお店全体をコントロールして、よりスムーズな仕事の流れを作り出すことであり、それによってお客様に満足をお届けすることなのです。プロとしての意識を持ち、自分たちのお給料はお客様満足の対価であるということを認識し、単に「片づける」作業ではないということをスタッフに伝え、教える必要があります。店長が前に出過ぎるということは、人材育成の面でも悪影響となりかねないということです。



お店の簡単セルフチェック

(当たり前と思わずにしっかりチェックしましょう！)



番号	項目	チェック
POINT 1	店舗の店頭・外観のクレンリネスは行き届いていますか？	☐
POINT 2	店頭やサンプルケースなどの清掃は行き届いていますか？	☐
POINT 3	店内のクレンリネスは行き届いていますか？	☐
POINT 4	スタッフの就業態度をチェックしていますか？	☐
POINT 5	サービス業としての接客態度は身についていますか？	☐

日本一のフードビジネスコンサルタント
宇井義行先生 今月の金言

相手の立場になって
初めて見えるものがある。
相手の身になったサービスが
本物のサービスである。



地域
一番！

「飲食店に功献する」フードサポートプロジェクトチーム

飲食店の開業～運営までトータルでサポートする日本で唯一の飲食ビジネス支援プラットフォームです。

「地域一番 飲食店に功献する人とクラブ」「地域一番 飲食店経営に強い人とクラブ」飲食店経営に役立つ専門ノウハウの修得を目指す士業、コンサルタントを中心とした専門分野の多業種メンバーで構成されたチームです。

名古屋フードサポートプロジェクトメンバー

業種別・順不同 / 企業名氏名・50 音順

- 税理士・会計士：合同会社 aisyu コンサルタント、税理士法人内山会計、坂井会計事務所、佐竹会計事務所、税理士法人スマッシュ経営、林会計事務所、藤井会計事務所、税理士法人みどり経営、Rikyu コンサルティング合同会社
- 社会保険労務士：愛知社労士事務所、アリンク社会保険労務士事務所、社会保険労務士法人総合経営労務センター（三重県）、リーディング社会保険労務士法人（北海道）
- コンサルタント：スプラ株式会社、（中小企業診断士）おかだ合同事務所
- 内外装看板施工：有限会社シーズン、株式会社日本道路案内標識
- 販 売 促 進：株式会社キュープラス、フードスタジオ東海株式会社
- 店 舗 清 掃：株式会社サンオレンジ、スマイル
- 酒 販 店・食 材：（酒販店）株式会社おかだや、（茶卸）有限会社新世紀工房（岐阜県）、（食肉卸）丸十食品 / 有限会社ハヤカワ
- 業務用音響機器：オタイオーディオ株式会社
- 不 動 産：株式会社花園不動産
- 食 器・厨 房：有限会社オーディーエー、株式会社キッチンシティカワサキ



一般社団法人 日本フードアドバイザー協会



飲食店は高付加価値（お客様の喜び）提供業です。この高付加価値の追求・提供が飲食店の存在価値です。

この高付加価値を表現するのが商品（料理・サービス・雰囲気）です。時代がどう変わろうと、飲食店は高付加価値を提供するビジネスです。その基本をはずして経営する事はできません。日本フードアドバイザー協会のミッションは、飲食店経営者（店長）の方、飲食店スタッフの方、飲食関連企業の方、飲食店開業希望者の方、それぞれの立場は異なりますが、それぞれの立場で飲食業で活躍していただく事を目指し、単なる飲食の雑学や机上の知識ではなく、長年現場で修得した知識や実践ノウハウを提供していく事で、飲食店の現場で活かせる能力を身につけた【飲食のプロ】や、飲食店をアドバイス・サポートできる【フードアドバイザー】を育成していく事で飲食業界の発展に貢献していきたいと考えています。



「お金のお話し」 正しい人件費管理をするには



◎基準表(マニュアル)の必要性

飲食店の2大コストは食材費と人件費のいわゆるFLコスト(またはプライムコスト)ですが、それらをいかにして管理、コントロールするのが飲食店の経営面では一番大事な要素の一つ(原価管理)です。そして管理を徹底するうえで大事なものが基準表です。「メニュー基準表」と「仕込み基準表」です。仕込みは舞台でいえば裏方の作業です。しかし、この裏方の作業がその舞台の善し悪しを決めていると言っても言い過ぎではないでしょう。洋食屋さんであれば、何日もかけて作るペースとなるデミグラスソースがありますし、ラーメン店であれば長時間煮るスープがあります。素材によって多少の前後はあるにしても日によってブレしてしまうようでは、お店の存亡に関わります。しかし、それを作るのもまた人間なのです。一度に大量に作る機会が多い仕込みは感覚に頼るのではなく、仕込み基準表を作成するにあたって何人分を仕込むかを決めて、それによって調味料を含む全ての材料の数量、単価、合計金額を記入する。そうしなければ、本当に正しい原価率は算出することが出来ません。

■先輩経営者から後輩経営者へ贈るメッセージ ～これからの経営にきっと役立つ経験者のお話です～

人の役に立つことが好き

田村修司氏

「最初はカレーをやる予定はなかったんですけど、今や食ハロワで4点以上、東京で1位、2位を争う名店カッチャルパツチャルだかオープン当初の8年前はメニューにカレーはなかった。」「お客様の役に立つこと、喜ばれることをお店では常に意識しています。」と田村氏。

当初なかったカレーを始めたきっかけも食ハロワの担当者にお客様が求めていますからと言われたからというところだ。

カレーを出すか出さないかについてはそんなに抵抗はなかったそう。お客様が求めているなら出さうかな。くらい。安易に聞かせるかもしれないが、お客様が求めている、だから作った。」という意味は極めて商売としてシンプルにして、原点。ポリシーはそこにあるのだと教えて頂いた。

田村氏は、新宿で多くの人が惜しまれつつ閉店した、新宿ボンベ、日本でも有名なインド料理屋の一つであるダバインドアと合わせて10年修行。身に付けてきたカレーを更に成長させることになり、今のカッチャルパツチャルが生まれた。

二ヶ月のコンセプトは、スパイス料理とお酒を楽しむという事でした。と田村氏。

インド料理はお酒に合わないと言われていたが、実際そんなことはないと考えていた田村氏はカレーのスパイスと日本の焼酎をメインとしたお酒全般を合わせることに主眼を置いていた。

「ボンベやダバでやってた時から自分たちでカレーを作りたい。というのがありました。と田村氏。繁華街という一等地に位置し、いつも多くのお客様に来ていただくお店ではなく、地域に溶け込み、狭くてもいいから坪単価も安く従業員も少なくできるお店を目指していた。大塚を選んだのはそんな理由からだ。地元に着いて常連さんがお酒を飲みながらインド料理やカレーを食べに来られる。最初のころはカッチャルで自分一人しか従業員もいなかった、そんなことも多かった。今では時間制もあったり、遠方から予約でカレーを食べに来てくれた。お酒を飲んでゆっくりしているような常連さんは減ったが、根本にはそういった人と人が繋がる、繋がりたいという思いがいつもある。

「今でもお客様と話します。来た人みんなとしゃべる必要はない。嫌な人も正直います。でも気に入ってくれた人にはまた来てもらいたいと思いますし、そういう方は仲良くなりその人の人に一杯杯自分が持てる限り尽くす。その人の好みや名前、前回の来たか、何を食べて喜んでくれたかなど。田村氏のお店が繁盛店となった今でもその想いは全く変わらない。

「なんでそうするかというと、単純に自分がそれをやられたときにすごく嬉しかった。人が人を呼ぶ。だからカレーを始めた。」と田村氏の想いを教えていただくことができた。

日本でインド料理を専門でやる日本人シェフはまだ少ない。日本人の更なるアレンジや発想ももてできると思うし、インド料理の裾野が今後もっと日本人にも広がって欲しいと田村氏は話してくれた。

「僕も8年前の今日、お店をオープンしました。厳しい世界ですが、見つめ過ぎてうまくいかない。少し冷めた目で見ることも大事。料理が美味しくていいお客様が来られるなんて思っちゃいけない。多くの引き出しを持って、食材を深く理解する。老練と呼ばれているお店が潰れる時代。周りを見て、食べ歩きをしたりしながら多方面から自分のお店を見ることや常にアンテナを張って時代を読むことが必要です。」とアドバイスをいただきました。

宇井義行公式ホームページ



や、日本フードアドバイザー協会ホームページ



でも公開中!

一般社団法人 日本フードアドバイザー協会は飲食店を経営されている皆様を全力でサポートいたします!

飲食店が病気(赤字)にならないための繁盛・繁盛継続健康保険!

お店の健康保険

【商標登録第 5725074 号】

飲食店のサプリメント! 飲食店の日々の運営努力を継続していただき顧客満足度・売上高を高めていただくための学び満載のサービスです。

飲食店の売りものは「料理」「接客サービス」「お店の雰囲気」です。この3つの「店舗力」を通してお客様に付加価値を提供するのが飲食業です。この付加価値こそがお客様の喜びであり、この付加価値は、日々の運営努力から生まれます。お店の健康保険は1週間に3回48週(約1年間)宇井義行先生の音声メッセージをメール形式で、あなたのお手元にお届けします。いつでも、どこでも気軽に学んでいただけます。



お客様が喜ぶ! お客様が増える! 利益が増える!

お店の健康診断

【商標登録第 5664195 号】

あなたが毎年、健康診断をするように、お店も健康診断が必要です。

101項目にわたり“機会損失(チャンスを失う)”を完全見える化します!

お店の健康診断は、お店の健康診断士の先生(日本フードアドバイザー協会公認)がお客様として店にお伺いし問題点を洗い直した後、診断書と評価レポートをご提出致します。体質改善ポイントと、改善優先順位を表で解りやすくお教えします。“お客様の心の声”を聞いてみませんか!



一般社団法人 日本フードアドバイザー協会

フードアドバイザークラブ(北海道・東京・名古屋・大阪・広島)

TEL 03-5413-6127 FAX 03-5413-6123

E-mail info@faaj.or.jp HP http://www.faaj.or.jp

『飲食店なんでも無料相談室』開設中!



お問い合わせ



税理士法人スマッシュ経営

【知立本社】愛知県知立市長田1丁目11番地

TEL: 0566-83-3055 FAX: 0566-83-1317

【名古屋オフィス】名古屋市熱田区金山町1丁目7番5号 電波学園金山ビル9F

TEL: 052-908-7077 FAX: 052-908-7088

http://www.faaj.or.jp