

第1回

すぐに使える飲食店の開業・開店のノウハウ！！

はじめに

私は、昭和45年大学入学と同時に外食産業の世界に足を踏み入れました。

勉強のかたわら飲食店で働き、そのうちに経営を任せられ、さらに自分でも不振店を買取るなどして6店舗を経営するに至りました。

どうすればそのお店を繁盛させることができるかを日夜考え、そこで得たヒントを即実践に移し自ら体験することが、経営コンサルタントとして自立するきっかけとなりました。

全国各地から寄せられる様々な経営相談について、その一つ一つを現場で丁寧に、相談者の立場に立って指導することを基本として、指導した飲食店は3000店をこえる日本一の指導実績を持つに至りました。

その一方で私は、世の中には隠れた飲食の名店、優れた料理を提供している飲食店が沢山あることに気付きました。それらは一部を除いて殆どが知られていません。

私はそのような食の名店を、より多くの方々に紹介することは食生活を向上させ、食文化への寄与も果たせるのではないかと考えました。

たとえ美味しい料理を見つけ出したとしても、それを多くの人々が味わうことのできる場を提供しなければ、食生活への貢献は果たせません。

まさに、コンサルタントとして、またプロデューサーとして、「多くの人々が食を通じて幸せを実感し、たくさんの笑顔を作り出すこと」、それが私の使命であると考えているのです。

今まで飲食の世界が自分を育ててくれた。今度は恩返しをする番だ。そのためにも私の持っているノウハウの数々を有為な人材に伝承し、この理想を実現に変えようと考えているのです。

私は、この理想と理念を皆様にお伝えしたいと思います。そして、この『すぐに使える飲食店開業・開店のノウハウ』を参考にいただき、皆様が目指されているすばらしい「お店作り」のお手伝いができますことを切望しています。

これからもどうぞよろしくお願いいたします。

<すぐに使える飲食店開業・開店のノウハウ監修>

株式会社コロンプスのたまご

主宰 宇井 義行

【開店・開業ノウハウ その1】

ビジョンの有る無しが飲食店成功の分かれ道。

成功は多店舗化にあり！立ち上げる前の心構えと情報収集能力を磨け！

飲食店を始めるということは、事業を起こすということです。

ただ単に「飲食店でも初めてみるか！」という気楽な気持ちで始めると大やけどして、取り返しのつかないことになる人も少なくありません。

そこで、飲食店＝事業であるという認識が必要なのです。ということは経営者としてのビジョンをしっかりと持っていないと、成功する確立はかなり低くなるのということです。

ビジョンとは『夢』であると心得てください。

飲食店を開業して将来どうするのか？をしっかりと考えましょう。

例えば、一店舗でよいのか、多店舗化するのか、チェーン化するのかといった将来的な計画や目標をしっかりと持つことが大切なのです。

【成功は多店舗化にあり！】

飲食店で成功したい！と思っている方は多いはず。しかしながら、一店舗だけで成功をと目論んでいる人は飲食事業には向いていません。

なぜかと言うと、飲食店には「旬」があり、かつ、「地域変化」という2点の問題があるからなのです。

「旬」とは、【開業期】【繁盛期】【安定期】【衰退期】があるということです。

【開業期】は開業した際のオープン景気の時です。これから繁盛へ向けて頑張っている時でもあります。

次に【繁盛期】とは一番お店が繁盛している時期を指します。

そして、【安定期】に入ります。【安定期】とは、売上の伸びがなくなり、横ばいの状況になることを指します。そして、徐々に【衰退期】に入っていくのです。

【衰退期】とはお店の内装が古くなり、料理もマンネリ化し、さらに、周りに競合店も多く出店してくると、お客様は新しいお店に移っていくものです。

一店舗だけでこのサイクルを考えると、事業が【衰退期】になるにつれ、何もできなくなり、閉店してしまうでしょう。

次に「地域変化」とは、自分のお店の客層が変化してゆくことです。

例えば大学の近郊で飲食店を開業し、20歳ぐらいの人を対象にしているとします。お店を初めて数年で、その客層であった大学が郊外に移転してしまったとしたらどうでしょう？

今まで来店していたお客様が全く来なくなり、そのお店は閉店に追い込まれるというケースがあります。

このように街は常に変化(学校増減、市町村合併などによる、お役所の増減、商業施設増減、新興住宅増加、前面道路の交通量の増減、通行車種の変化、地域人口の増減、バイパスや電車などの開通など)してゆきますので、この変化を的確にとらえることのできる情報収集力とその対策・アイデアが飲食店経営には大切なのだということがお分かりでしょう。

【コラム その1: 感動の接客サービス】

「会計時の心遣い」

誰もが経験のあることだと思いますが、会計時に受け取ったお釣りやレシートを財布にしまう時や小銭を出す時、心の中で少し焦ったりしませんか。

そんな時、店員がジーンと無言でこちらの手元を見詰めていると、気まずい気分になるものです。こんな時、店員が上手に目をそらしてくれると気持ちが楽になりますよね。

相手の手元を凝視せず、あえて視線をはずす気遣いがあるとお客様は助かります。

飲食店に限らず最近目立つのが、レジ場所に「現金はこちらへ」と表示されたトレイ(受け皿)です。好き勝手な場所に現金を置かれては困るし、スムーズに現金を受取れることから、これはこれで良いアイデアだと思うのですが、問題は無言で「此处に入れる」とばかりの店員の態度です。

元々、店側の都合でお客様にお願いしているわけですから、「すみませんが、こちらへお願いしますと笑顔を添えて言って欲しいものです。

商品を渡す、つり銭をわたすなど、お客様に物を渡すときは「必ず両手で」というのは鉄則です。もし両手が使えない場合は「片手で失礼いたします」一言いえば良いし、カウンターテーブルの幅があって、両手が届かないような場合は、最初に両手で持ち、無理のないところまで差し出して、そこから片手で身を乗り出すように「どうぞ」と言えば、丁寧な印象を与えるはずです。

私がいつも利用する家の近くのスーパーでは、買点数が少ない場合は必ず商品を袋に詰めてくれます。(大抵は、かごの中に袋をポイントほうり込みますよね)これは結構助かります。それから、ある100円ショップの店員さんは、つり銭を渡す際に、お客の手の下に手を受け皿のように添えて、しっかりと小銭をお客の手の平に置いてくれます。とても好印象です。

また、コンビニエやファーストフードのレジに並んでいるお客にとって、「次に(2番目)お待ちのお客様、こちらへどうぞ」この一言は本当に助かります。この言葉がないと遠慮がちな人なら、ついつい、割り込みのお客に先をとられてしまい、不愉快な気分になってしまうものです。

忙しい時の会計はつい事務的態度になってしまいがちです。でもお客様はお金を払う時が一番厳しい目でお店を監査する時ですから、会計時の接客には気遣いを忘れて欲しくないものです。そして最後に「有難うございました。お気をつけてお帰りくださいませ」と心のこもった言葉を聞くと気持ちが温くなるものです。