

近代食堂

5

ヒット商法最前線

- 大阪で連日盛況！名物コースを売る新・魚居酒屋
- 魅力的な鉄板料理＆均一価格ドリンクで集客の店

注目トップの着眼点

食とワインを軸に多業態で独自のブランド力を発揮！

特集 **がんばろう飲食店**

— 大震災の影響と
日本各地の飲食店の声 **レポート** —

特別企画 **炊き出しや義援金が続々！
飲食店で広がる被災地支援の輪**



お客を元気にするヒットメニュー
「すた丼」で躍進中！
東京・高田馬場
「伝説のすた丼屋」高田馬場店

新レストランビジネスのトップランナー

- ゲスト 森下 篤史 株式会社テンポスバスターズ 会長
- インタビュアー 石川幸千代 株式会社ゼネラルフード事業スタジオ レストランドクター



現場の社員の創意工夫を大切にすれば、レストランは再生する

石川 ゼネラルフード事業スタジオでは、一貫してアンチエイジングレストランをテーマにした店づくりを提案したコンサルティング

森下 やはり、「人」です。スタッフのヤル気と創意工夫です。おっしゃる通り、女性の視点は偉大だと私も痛感しています。「あさくま」の岐阜羽島店では、毎年1800万円の赤字でした。それが、今は黒字に転換しました。それを表現したのは、店長が辞めた後に残った頑張った3名の女性パートさんなのです。「この店を女性の園にしてほしい」と頼みました。やりたいことは3人で合議制で決めるよう任せました。そしたら、気持ちよく食事できるようにと、駐車場の回りに花を植えたり、トイレの中を素敵にしたり、お金をかけないでいろいろ改善してくれました。今ではテラス席から埋まりま

で外食業をサポートしています。テンポスバスターズさんは、設備や機器の面で飲食店を支えることから展開されてきました。外食産

す。パートの1人に佐藤絹子さんという方がいます。「10個限定なら私にも作れる」ということで、1日10食の限定で「佐藤絹子のハンバーグ」という商品を作って売り出したら評判になりました。お客様からおいしかったと言われた時の本人の喜びようはたいへんなものですね、感想を聞いたら、もつとおいしくできないかと工夫します。こうした働く現場で感動が生まれるということが大切で、これが飲食店の大きなパワーであることを忘れてはいけません。石川 私どもにも、人材育成、接客のトレーニング依頼が近年増えています。私は「ハート・マニユール」という本を書いて、お客様に感

業を支援する点で、私どもの事業内容と共通点が多々あります。5年前からステークホルダーチェンジ「あさくま」の再建支援にも取り組んで成果を上げており、ソフト面でのサポートにも注目が集まっています。

森下 「あさくま」はたいへん歴史のある飲食企業で、最盛期は愛知県を中心に120店舗ありました。現在は30店舗になっていました。2年前に社長に就任して抜本的な再建支援に取り組んでいます。

石川 社長就任後にいろいろな対策を打ち出して、業績は着実に上がっているようですが、デフレ不況が叫ばれ、売上不振に悩む飲食店が多い中で、どのような再建策を打ち出しているのですか。

森下 まずは、社員の意識改革です。長く勤めている社員がたくさんいて、会社のために頑張ろうという気持ちもたいへん強い。しかし、実行が伴っていませんでした。何をしたらいいのかということ、的確に行動することができませんでした。そこで、パーソナルシートを作製し、毎月書いてもらうことにしました。能率、品質、接客、クリーンリネスといった項目ごと

動を与えられる接客サービスを提唱してきましたが、お客様に感謝を与えるには、その店で働くスタッフが感動できる飲食店であるこ

に、自分が何をやらなければいけないのかということを書き出して、行動目標にしてみようのです。

石川 確かに、店長一人の意識と行動が変わるだけで、飲食店は売上げが上下します。他に改革されたことはありますか。

森下 給料を、大きく2つの面から評価するようにしました。1つは、これをやるようにと指示された仕事をきちんと行った。これについて7割の評価する。もう1つは、少し工夫してやらないとできないこと。この仕事ができただけに3割の評価をする。仮に、全くこれができない時には給料が3割減ります。言われた仕事を減らさず、言われた仕事を改め、社員1人1人が考え、工夫して会社をよくしているというふうな意識が持てるようになりました。こうしたことを続けて13年ぶりにボーナスを出せるまでになりました。

石川 時代に即した、女性客に指示されるレストランづくりと再生を私どもは得意としています。「あさくま」は、既存店は前年対比平均で4.6%の売上増を実現していますが、今回その原動力にされたのは何でしょうか。

とも大切だということですね。たいへん素晴らしいお話を伺わせていただきました。

株式会社テンポスバスターズ 会長
 外食産業における設備・備品の総合ソリューション
 スーパーリサイクルとして、デモンstrationと新品と中古を組み合わせた事業構造により、ワンストップショッピングと驚くほどの低価格という付加価値を提供している。店舗設計および内装工事、店舗用不動産の紹介、人材派遣・食材の仕入れ情報、飲食店経営など多角的な事業展開を進めている。
 本部住所：東京都大田区東蒲田2-30-17 7F
 電話03(3735)0319

インタビューを終えて

スタッフのヤル気を、空回りではなく、役立つ方向に向かわせること。また、スタッフがアイデアを出しやすくすること。利益が出る現場づくりを森下会長は大事にされていると思いました。

(石川幸千代)