

2011年2月22日  
カウベル2号店  
元気にOPEN!

“笑” 売かわら版 号外！ 発行：飲食専門CS&集客スパシャリティ 株式会社エイム・トウです。 048-650-6960

OPEN告知は2つのみ⇒①ご近所様への挨拶 ②本店常連様へのDM  
初月から1500万円達成！！！！

千葉県八千代市で17年。自慢の弾カバーグ（ハンバーグ）を名物に、地元にしっかりと根を張り、愛され続けてきたカウベルさん。「お客様と商品に正直でありたい。」志はそのままに満を持して、みつわ台に2号店目をオープン！



新店がオーナンするまでの  
カウベルさん×エイム・トウ  
二人三脚の軌跡を案内。  
千葉市編成  
企画・アロディース…エイム・トウ  
空間デザイン…当社パートナー デュボン松田氏  
(元神谷デザイン事務所 東京事務所責任者)

## カウベルレミツワ台店(100席)

千葉県千葉市若葉区みつわ台4-1-3

TEL 043-252-1100

営業時間  
月～金：11:00～15:00 (LO 14:30)  
17:00～23:00 (LO 22:00)  
土日祝：11:00～23:00 (LO 22:00)



みつわ台店スタッフ集合。みんな大好きです。

新店オープンプロジェクト。私たちエイム・トウが“総合アロディース”させて頂きました。

### ●ソフト関連

- 新店コンセプト作成
- 事業計画作成(事業収支、投資回収計画)
- 物件情報の収集、選定、確定、契約交渉サポート
- 立地特性調査
- メニュープラン(メニュー構成、価格戦略、提供方法)
- 空間計画(デザイナー選定、店舗機能、演出アドバイス)
- 接客プラン  
(マニュアル作成、研修(朝礼研修/理論研修/実践研修)、人財獲得支援(募集、面接、採用、教育まで))

### ●ハード関連

- メニュー表(企画・デザイン・制作)
- 店頭ツール(企画・デザイン・制作)
  - 外部告知POP、エントランス告知ボード、こだわり告知POP、店内写真
- その他ツール(企画・デザイン・制作・運営)
  - \*CSアンケート、キッズクラブ、モバイル会員システム

### 事業計画を作成

- 新店の基本コンセプト策定(ターゲット・商品・接客・環境)
- 事業計画の骨子作成  
コンセプトを元に、<売上計画><損益計画>を策定。最終的に、<投資回収計画>とのバランスを見ながら<投資予算>も決定。

とっても大事なポイント!  
コンセプト  
概要

### 立地を選定

- 立地条件と候補エリアの絞り込み



(図1)

### 物件紹介

- 不動産会社様、デベロッパー様、食品メーカー様など当社の様々なネットワークを通じて物件情報を収集。  
\*今回は、グルーパー会社(株)コヤマの情報がきっかけとなりターゲット物件確定しました。



(図2)

### 物件の絞込みと選定

- 収集した物件情報をチェック。目ぼしい物件はオーナー様と一緒に現地視察。  
最終決定の際は、**立地特徴**の分析を実施。裏付けもバッチリ。(図1)
- 契約に向けて賃貸条件の交渉開始!  
カウベルさんの2号店への思い、経営理念、取組み、新店イメージなど家主様にしっかりと伝えるべく、プレゼン資料を作成。(図2)



(図2)

### 2010年7月 物件確定

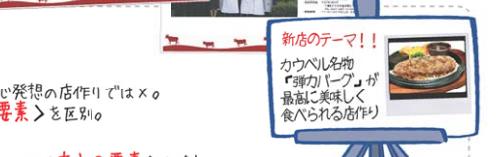
- 末永く地元に愛される店づくりの姿勢が、大家さんに共感頂き、物件獲得!  
(交渉に入った物件は、元某和食チェーン店さんの居抜き。立地環境もよく、お問合せも多かつたが、2年近く空き家の状態でした。)



(図3)

### 実施計画作成

- 基本コンセプトを入口に、物件の諸条件に合わせ新店の詳細プランを作成  
新店のテーマ <看板商品 弾カバーグが最高に美味しい食べられる店作り>に決定。  
このテーマを軸に、Q・S・C・A全ての要素を書きあげる。  
テーマ実現の課題...全く知名度のない場所での開業。17年間営業し、地元に親しまれる本店と同じ発想の店作りではX。  
<変えずに守る要素>と未開の地で<縁を拓くお客様に、共感頂けるよう<分りやすく変える要素>を区别。



(図3)

### 裏へづづく。

- ①メニュープランニング  
①看板商品弾カバーグは軸として**守り**ながら、提供方法やメニュー構成、価格戦略、新メニューなど**変える要素**を検討  
②可能な限り**在庫削減**を目指し、野菜など調達先の選定も実施。結果、新店の野菜は岩井社長さんの**ご親戚**から調達する事に決定。



(図3)

- 実際に**ご親戚**藤代さんの畑を訪問。8代目当主から色々伺い...お話しは野菜づくりから日本の農業問題まで広がりました。  
日々収穫される野菜は、畑や野菜への愛情、経験と知恵の結晶である事を改めて実感。野菜を扱おせて頂く事に決定。(図3)



(図3)

- ②空間プランニング  
当社パートナー デュボン松田氏 じっくり検討。異業態も含め、様々な店铺と一緒に視察。イメージの共有を図りながら構想をねり続ける。店舗検索は、物件決定前から折り込まれていました。  
店内外のサインは当社グルーパー会社(株)コヤマが担当。(株)コヤマ web → <http://www.kanbanya.co.jp/>  
店舗内装は、入れの結果、(株)タジマ創研さんが担当。(株)タジマ創研 web → <http://www.tajimasoken.com/>
- ③おもてなし  
本店の**文化を如何にして引き継ぐか**が一番のテーマ。テクニックやルールの前に、カウベルさんの**おもてなし**のマインド(スピリタリティ)の理解と満足度を目標にスタート。創業来、本店の**おもてなし**文化を支える高橋マネジャーと一緒に、**募集・面接・採用・教育**まで見直させて頂きました。  
要となる店長、オペレーションの中心となるパートリーダーの募集、面接、教育からスタート。  
決して妥協する事なく、応募・面接をくり返し、ベストメンバーを選定。オーナー予定半年前から本店にて研修スタート。



(図3)

年も明け2011年1月下旬。店舗引渡し。いよいよ現地での開業準備がスタートしました。

**オープン前研修**

今回の研修は**3段階で実施**。

Step-1. 基本を学ぶく朝礼研修 Step-2. おもてなしく理論研修 Step-3. 実践トレーニング

**朝礼** **理論** **実践**

(図4) 朝礼研修 (図5) おもてなし理論 (図6) 実践トレーニング

→<何の為に>を理解  
・人生目的、仕事の目的を再確認  
→朝礼の目的と成果を理解  
・人から好かれる自分づくり+お客様を気持ち良くお迎えする為の立ち居振る舞いを学ぶ  
→朝礼実践  
・個人、ペア、グループで楽しく実践練習。最後は、チーム対抗朝礼コンテストで大盛況!

→<おいしい博覧>をテーマに実施。  
人間が、お客様が、<おいしく、楽しく、幸福な時間を過ごす>為のポイントを理解。  
心理学・脳科学・人間行動学の見地から、普段無意識にしている事全てに意味がある、普段感じている事全てに理由がある事を学ぶ、理論とミニ体験を組み合せた研修を実施。  
お客様経験者から未経験者まで、<おもてなし>の深さと楽しさを改めて学んで頂きました。

→基本的にオペレーションの流れをマニュアルで学習。中長期の店舗展開も見据えて  
マニュアルを作成しました。  
→<お出迎え～お見送り>まで流れを数段階に分けて、ステップ毎に実践練習  
→最後は、全てを組み合せ一連のフローを体験

(図7) 今日話す事  
カウベルはなぜ成功?  
なぜして成功?  
①カウベルの特徴  
②カウベルのススメ  
③店員のかかわる2つの心  
④お客様が喜ぶ2つの心  
⑤カウベルのフレーム思考  
(なぜか?なぜだ?)  
→<おいしい博覧>  
モードハッピー  
ハンバーグ!!  
幸福感を得た  
爽やかな体験  
①自分の価値観、考え方  
②仲間意識(思いやり)  
③お客様に喜んでもらいたい  
④生きたい

(図8) (図9)

(図10) (図11)

(図12) (図13)

(図14) ます全員で講義を受けています。  
チームに分かれて技能練習。  
各チームで発表。一等賞は!?

**プレアレオーブン**

スタッフのお知り合い限定で、"アレ"アレオーブンを実施。  
初の実践の限られた告知ながら、当日は昼、夜ともに満席。  
終了後は、フィードバックミーティングを実施。反省会では、目指すおもてなしができず、涙がこぼれる場面も  
当来店のお客様には、アンケートにご協力頂き、たくさんのお気付きを頂きました。

(図15) (図16)

お客様に出す料理の名前を聞いた。  
涙が止まらない、みんな涙でした。

涙が止まらない、みんな涙でした。  
疲れ切っても明るい顔で集まる。

**アレオーブン**

本店の常連様にお声かけ。お世話になったお客様や関係者の方に内覧会も兼ねてお披露目。  
フレメニューで実際にお客様をお迎えしてのおもてなし。  
当日、飛び込みでご来店された一見のお客様もお迎えし、満席に。  
ランチ席、ディナー席、それぞれ営業時間と縮小。各時間帯クローズ後に、フィードバックミーティングを実施。  
ご来店のお客様には、アンケートにご協力頂き、たくさんのお気付きを頂きました。

(図17) (図18)

いつも通り朝礼を実施。(図19)  
オープント直前に、自分たちの原点の確認とオープン研修を振り返る映像を視聴。  
オープント直前に、スタッフのモチベーションは最高潮に！

(図20) (図21)

朝礼を通して高い抬めた背筋と心。  
思いの一体感が生まれた朝礼。

**グランドオープン**

いよいよグランドオープン！！

思ひを伝える手書きポスター。  
仕事の分担は、互いに信じる事。  
繁忙時、慌てず急ぐを心がけた。  
リーダー鹿島が芽生える正念場。  
伝わっていると実感できる皿。

(図22) (図23)

ありがとうございます。  
カウベルみつや台店  
オープン記念特別価格  
2月平日までお買上げにつき  
カウベル牛ヒレ200g 680円!  
牛ヒレ200g+牛骨付き玉子焼 1280円!

(図24)

カウベル様計画に関して大きく3つのポイントを立てました。

1: メインコンセプトに基づいたデザインをすること  
メインコンセプトは「味カバーや景観においてよく食べる店」。私が着目したのは焼き場でした。お客様が入店すれば、元気な「いらっしゃいませ」の声と共に目に入る正面4.5mに配置。そして席に着いた後も感じる存在感、迫力と品格のあるフードデザインを心がけました。

2: 底民的である事  
ファミリー層からカップル、ビジネスマン、宴会、接待まで幅広く楽しんで頂けるデザインを計画しました。天然の素材を使用し、あたたかさ、明るさ、清潔感を大事にしました。細かいテーブルのサイズや椅子の高さ、堅さ、素材までオーナー様と一緒に長い時間を共有して一つ妥協なく抜きました。

3: ファサードのデザイン  
ファサードはデザインが最も重要になります、お客様が一番最初に目ににする部位です。記憶に残り、入りやすく、お店の中から気が溢れ出るようなデザインを計画しました。

エンタランス部分では歩いて入店する際期待感を持たせるため、看板の高低差や、スロープの計画、階段の幅などにも気を配りました。

今回のカウベル様の店舗は、お店の心を最大限にお客様に伝える空間デザインが出来たと自負しています。

空間デザイナー  
オフィスドゥボン 松田氏

当社は、飲食専門のコンサルティング会社です。  
岩井社長とご縁を頂き3年。取組みは3つです。

①本店の更なる成長  
・創業17年。経年曲折ありつつも着実に業績を伸ばしてきたが  
ここ数年は横ばい。新たな成長軌道へ

②中期を見据えた人財育成  
・中期目標は5年10億。店舗展開を支える、店長、調理長はか  
リエーターの育成。

③2号店の立ち上げ・成功  
・中期目標達成の足がかりとして、今後の旗艦店となる新店（2号店）  
の立ち上げ・成功

・コンサルティング1年目は、カウベルさんの強みを絞り込み、更に  
プランニングアップ。店舗力を高める為、店舗運営のリーダー採用  
と育成に取組みました。

④3年目は、本店業績が徐々にアップ。次のステップ2号店を支える  
リーダー育成に注力。

⑤3年目は、物件も決まり新店準備が本格化。満を持して2号店オープ  
ンとなりました。

2号店オープンして2ヶ月。  
戦力が十分なものの、本店、新店  
とも、レベルの高い営業を続けて  
います。

全ての要、人財を育てながら、  
着実に店舗力を上げていく。  
カウベルさんは、王道であり  
つつも、中々できないステッ  
プを1段ずつ上っています。  
これからも、愚直な  
く守りと、思い切った  
く変化をバランスし  
た経営を進めて。  
地域に深く根を張り  
100軒く店づくり  
をサポートさせて頂  
きます。

中小企業診断士  
エイム・トウ 小山

「お客様と商品に正直であること。」を守り続けて17年。  
念願の2号店を出店する機会を頂きました。  
満を持して出店するからには、必ず地域の皆様に貢献できるレストランにしたい  
と思い、日頃コンサルをお願いしている㈱エイム・トウさんを中心に、  
設計を担当する松田さん、内装は㈱ジマクラ創建の荒井さんと  
「100軒く店作りプロジェクト」を発足して頂きました。

特に、全ての要である「人の部分」には力を  
入れました。採用から教育まで一環して、  
時間をかけてじっくり根気強く取り組ま  
せて頂きました。

更に、知名度のない新天地で勝負するのに  
「自分たちの強みをわかりやすくお客様に伝える」  
事にも注力しました。

商品はもちろん環境にも随所にわかりやすさを  
埋め込んでまいりました。

お蔭様でみつや台店は、今日もたくさんのお客様  
ご来店頂いております。  
日々笑顔と活気、そして元気が溢れています。

これらも全て従業員が丸となり、飲食という  
すばらしい志事（仕事）を通じ、地域社会の  
皆様に貢献し、元気をご提供できればと  
願っております。

3号店もこの「夢を実現するチーム」  
でと、今からわくわくしています。  
ありがとうございます。

カウベル  
店主 岩井昌平