

年も明け2011年1月下旬。店舗引渡し。いよいよ現地で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<朝礼研修> Step-2.おもてなし<理論研修> Step-3.実践トレーニング

朝礼



①朝礼研修(図4)

→<“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とお客さまを気持ちよ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!

理論



②おもてなし理論(図5)

→おいしい接客をテーマに実施。

人間が、お客さまが、<おいしい>、<楽しく>、<幸福な時間を過ごす>為のポイントを理解。心理学と脳科学、人間行動学の見地から、普段無意識に行っている事全てに興味がある、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わせた研修を実施。接客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。

実践



③実践トレーニング(図6)

→基本的な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も作成しました。

→<お出迎え～お見送り>まで流れを数回練習に分けて、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4)

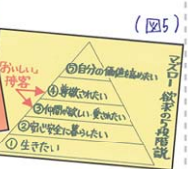
ほぼ全員で講義を受けます。



チームに分かれて技能練習。



各チームで発表。一喝あはし?



(図5)



オペレーションの流れを学習。



ステップ毎にチーム別に練習。



身体と心が覚えるまで何度も。

プレプレオープン

スタッフのお知り合い限定で、“プレ”プレオープンを実施。

初の実践。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。ご来店のお客さまには、アンケートにご協力頂き、たくさんの気持ちも頂きました。



お客さまに出す料理の音を聞いた。



涙が出る程、みんな真剣でした。

プレオープン

本店の常連様にお声かけ。お世話になったお客さまや関係者の方に内覧会も兼ねてお披露目。

フルメニューで実際にお客さま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さまも迎え、満席に。

ランチ帯、ディナー帯、それぞれ営業時間を縮小。多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。ご来店のお客さまには、アンケートにご協力頂き、たくさんの気持ちも頂きました。



練習通りにはいかない場がゆずりも。



疲れ切っても明るい顔で集まる。

グランドオープン

いつも通り朝礼を実施。(図7)

オープン直前に、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。

オープン直前に、スタッフのモチベーションは最高潮に!

(図7)



朝礼を通して思い始めた背筋と心。



思いの一体感が生まれた朝礼。



思いを伝える手書きポスター。



仕事の分担は、互いに結ぶ事。



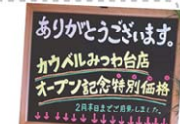
繁忙時、慌てず冷静に心掛けた。



リーダーも意識が芽生える正念場。



伝わっていると実感できる皿。



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「弾力バークを最高においしく食べる店」。私が嗜みしたのは焼き場でした。お客さまが入店され、元気な「いらっやませ」の声と共に目に入る正面45°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: **底意地である事**
ファミリー層からカップル、ビジネスマン、宴会、ご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、壁さ、素材までオーナー様と長い時間を共有して一つ一つ妥協なく選び抜きました。

3: **ファサードのデザイン**
ファサードはデザインで最も重要になり得る、お客さまが一番最初に目にする部分です。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。エントランス部分では歩いて入店する際期待感を持たせ、視線の高さや、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さま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。軒数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、調理長ほかリーダーの育成

③**2号店の立上げ・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、更にブラッシュアップ。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。

●2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。

●3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号店がオープンして2ヶ月。戦力が2分したものの、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段階ずつ上げています。これからも、愚直な<守り>を思い切った<変化>をバランスした経営を推進。地域に深く根を張り**10年続く店づくり**をサポートさせていただきます。中小企業診断士 エイム・トウ 小山

「お客さまと商品に正直であること。」を守り続けて17年目、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、必ず地域の皆様にご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藤エム・トウさんを中心に、設計をドゥボンの松田さん、内装は喫茶DJマ創建の荒井さんと「100年続く店作りプロジェクト」を発足して頂きました。

特に、**全ての裏である「人の部分」**には力を入れました。採用から教育まで一貫して、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為に「自分たちの強みをわかりやすくお客さまに伝える」事にも注力しました。

商品はもちろん環境にも随分やすやすと埋め込んでいきました。

お蔭様でみつわ合店は、今日もたくさんのお客さまに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。これらも全従業員が一人となり、飲食という素晴らしい志事(仕事)を通じ、地域社会の皆様にご貢献し、元気を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、今からワクワクしております。ありがとうございます。カウベル 店主 岩井昌平

