

# てっくぱらざ

2015 SUMMER VOL. 89



たった「3分」の積み重ねで  
劇的に変わる!

売上アップにつながる活発なチームのつくり方

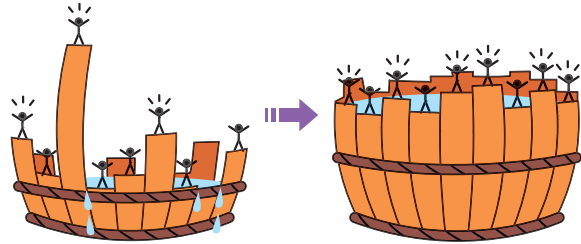
リピーターが増える店舗を目指そう③

たった「3分」の積み重ねで劇的に変わる!

～売上アップにつながる活発なチームのつくり方～

リーダー一人で頑張るよりも、チーム力をアップさせた方が業績の改善につながります。スタッフにやる気を出させるさまざまな「3分の習慣」を紹介します。

ピア樽の法則



監修 ● 樋口圭哉

Dream Company 株式会社代表取締役。グループエンカウンター・行動心理学・コーチングなどを元にした独自の研修プログラム「Team Dream Management」を開発。年間150回以上の研修を実施。シンプルで即効性の高い手法には定評がある。著書に「やる気のないチームを劇的に変える3分の習慣」、「リピーター9割を超える繁盛店スタッフの育て方」がある。

部下の指導や育成がうまくいかず、業績が伸び悩んでいる……。そんな悩みを抱える経営者や組織のリーダーは少なくありません。自分一人の「頑張り」がかえって部下の反発を招いてしまい、チームの士気を下げってしまう。そんな経験を持つ方もいるでしょう。スタッフ一人ひとりがやる気を発揮する強いチームをつくるには、どうすればいいでしょうか。

会社やお店、チームとは、リーダー一人が頑張ったところで大した成果にはつながりません。なぜなら会社は「ピア樽」のようなものだからです。樽を構成する木の板1枚1枚を、経営者やリーダーも含めた全スタッフと考えてください。樽に貯まっている水の量は会社の業績を表します。

リーダーだけがむしゃらに頑張っているのは、樽を構成するたった1枚の板だけが長くなっている状態です。それではほかの短い板から水がこぼれてしまい、樽は一向に水が貯まりません。全部の板を少しずつでも伸ばした

会社はピア樽のようなもの  
リーダーだけ頑張ってもダメ

方がはるかに多くの水が貯まりまします。会社の業績は、スタッフ一人ひとりがちよっとずつ力を出し合うことで、はじめて上向くのです。

この「ピア樽の法則」に従い、1枚1枚の板を少しずつ伸ばしていくための方法がこれから紹介する「3分の習慣」です。誰にでも実践できるたった3分の習慣で、チームは劇的に変わるでしょう。

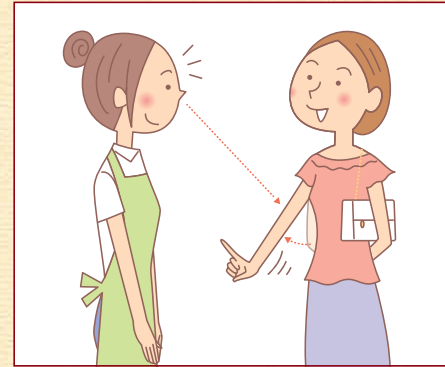
**リーダーの3分の習慣  
笑顔は周囲にも伝染する**

チームを活性化させるためには、まずリーダーから変わる必要があります。「リーダーの3分の習慣」のうち、代表的な5つを紹介します。一つ目は部下やチームのメンバーが話し始めた時、リーダーは「3分間待つ」というものです。3分間は相手に時間を与え、こちらからは何もしゃべらず、質問も厳禁です。うなずきながら相手の話をすべて聴き入れましょう。とにかく黙ってすべてを聴き入れることで、部下も安心して話せるようになります。今、多くの職場で問題となっているのは、上司が部下の話を黙って聴き入れることができず、職場に安心して話せる雰囲気がないことです。そのため、

しぐさでわかる  
お客様の心理

お客様のしぐさが表す心理状態とそれに対する接客のコツを紹介します。

監修 ● 櫻井勝彦 (日本心理教育コンサルティング代表)



手の動き

好意的なしぐさ

手のひらが開いている

手のひらを握りしめず、開いて話を聞いているお客様は、リラックスして心を開いています。そのまま会話を続けましょう。

後ろに組んでいた手をほどく

対話中、後ろに手を組んでいる場合は表面的に接していることを示しますが、手をほどいた場合は、心を開き始めたことを示し、接客を続けても大丈夫というサインととらえることができます。

好意的ではないしぐさ

手で口をおさえる

内面を見せたくない、本心を隠したい、遠慮している、言いたいことを抑えているといったことを示します。遠慮せず何でもお尋ねくださいと言いましょ。

しきりにあごなどを触っている

落ち着いて話を聞いていません。また、話が終わると感じていたり、長いと思つていたり、商品などの説明を簡潔にするか、商品の勧め方を変えるなどすると良いでしょう。

無意識に動かしていることの多い手。手の動きはその人の心理状態を示すサインでもあり、対話中におけるお客様の手の動きが表す心理状態を紹介しします。

てっくぷらざ 89

2015 SUMMER VOL.89

CONTENTS

2 しぐさでわかるお客様の心理

特集  
「リピーターが増える店舗を目指そう③」  
3 たった「3分」の積み重ねで劇的に変わる!  
～売上アップにつながる活発なチームのつくり方～

CUSTOMER'S PHILOSOPHY  
私の店づくり戦略

8 ～お客様訪問  
● フェザン  
■ どんたく西南部店  
■ 越後三百八十八

14 ● ターゲットフォーカス  
ちよっと気になる!? あのコトバ

● 食事で若返る!  
アンチエイジングレシピ  
● クロスワードパズル  
● 読者からのご感想

16 TECのある風景  
アルティジャーノ(飛騨イタリアン)

表紙イラスト  
Eriy(エリー)  
武蔵野美術大学在学中よりイラストレーターとして活動始める。爪楊枝でイラストを描く手法で評価を得る。本誌表紙も爪楊枝で制作。

● 今号のイラストについて  
「キャンプ用品を買いに来た親子をテーマに描きました。私も子供の頃、父と山に星を見に行ったことを今でも覚えています。最近のアウトドア用品は色や形もオシャレなものが多いので、色使いもポップな感じにしてみました」



表紙イラスト制作の様子

## スタッフの3分の習慣



### 4POINTS

- 1日3分、2人1組になってじっと見つめ合う
- 1日3分、トイレ掃除をする
- 1日3分だけ、ものを扱うとき、意識して音を立てずに置いてみる
- 電話をしている3分間、自分の表情や姿を鏡に映しながら話す

実践してください。同性、異性の別なく、ひざがくっつくぐらいの距離間で見つめ合うのがポイント。3分は意外と長いものです。恥ずかしさが先に立つかもしれませんが、慣れてくればだんだん穏やかな表情で見つめ合うことができます。職場の雰囲気も穏やかになり、お客様に対する視線もこれまでよりずっと自然で温かいものになります。

2つ目は1日3分のトイレ掃除です。ポイントはひざをついて便座よりも頭と視線を下げる。便器から床の隅々まで、普段の視点からは見えない場所もしっかり掃除することが大切です。

ある新車販売店で販売台数が落ち込んだわけでもないのに、点検整備などの依頼がめっきり少なくなったことがあります。顧客対応などはしっかりしており、問題点が見つかりません。ところがトイレが汚れていたのです。目につく部分はきれいですが、便器の裏や水洗タンクの下など見えない場所に汚れが溜まっていた。もしもお客様が目につけてしまえばどうでしょう。「見えない部分は手を抜いている」と受け取られかねません。

業績不振の元凶は、実はこうした

小さなところに潜んでいるのです。トイレ掃除を続けることで、視点が変わり視野が広がります。その結果、小さな問題点も発見できるようになります。

3つ目に「1日3分だけ、ものを扱うとき、意識して音を立てずに置いてみる」というゲームをしてみましょう。ものを丁寧に扱うと、一緒に働くスタッフへの心配りやお客様へのおもてなしの気持ちが自然と向上していきます。

最後は電話の掛け方。お客様と電話をしているとき、どのような姿勢や態度を取っていますか。相手には見えないからと、ふんぞり返ったりしていませんか。実は電話の態度は、相手にしっかりと伝わっています。机に鏡を置き、電話をしている3分間は、自分の表情や姿を鏡に映しながら話してください。外出している場合は窓ガラス越しに自分の姿を映しながらでも構いません。とにかく自分の表情と姿を見ながら話すようにします。さらにその3分間は、舞台俳優のように大げさなリアクションを取りましょう。大きくうなずいたり「ありがとうございます」と頭を下げたりするといでしょう。

第一印象という、お客様と出会

## リーダーの3分の習慣



### 5POINTS

- 部下やチームのメンバーが話し始めたら、3分間待つ
- 鏡に向かって3分間、笑顔でいる練習をする
- 1日3分の時間を設けて「ありがとう」を30回程言う
- 1日3回、3分間ずつ職場を見渡す
- 1日の終わりに今日の自分自身を振り返る3分間を持つ

会議などでも重苦しい空気が流れてしまうのです。

2つ目は、リーダーは常に笑顔でいることです。毎朝出勤したら、鏡に向かって3分間、笑顔でいる練習をしてください。リーダーの笑顔はスタッフやお客様に伝染します。形からでいいので、仕事をしているときはずっと笑顔でいることです。

3つ目は、1日3分の時間を設けて「ありがとう」を30回程言うことです。ちょっと手伝ってくれたら「ありがとう」。ものを取ってくれたら「ありがとう」。お客様やスタッフはもちろん、下請け業者さんや宅配業者さんに対してもリーダーが率先して丁寧な言葉で接すると、周囲も自然とそうなります。マイナス発言や不平不満が嘘のように消え、「ありがとう」が飛び交うように最高のチームに生まれ変わります。

1日3回、3分間ずつ職場を見渡すというのが4つ目です。業績不振に陥ったある美容院の事例を紹介しましょう。店長は技術も優れ、顧客に対するおもてなしも事務作業も完璧。しかし、たった1つ欠けているものがありました。それが部下やメンバーに対する目配りです。そこで毎日10時、14時、17時と時間を決め

て3分間、スタッフの様子を見渡すようにしました。するとどうでしょう。これまでは気が付くことがなかった、スタッフの体調や心情に注意が向くようになったそうです。それだけで業績が回復するわけではありませんが、まずは、こうした問題に気が付かないことには、何も始まりません。

最後に、1日の終わりに今日の自分自身を振り返る時間をつくりましょう。自分でやると決めたことを今日もやれたか、相手の話を3分間聞いたか、「ありがとう」は言えたか……。習慣はやり続けるからこそ意味があります。完璧でなくてもいいので、「今日も自分との約束を守れた」という事実をつくるのが大切です。1日の最後は、1日を振り返る3分間を持ちましょう。

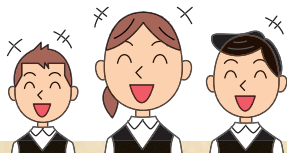
**スタッフの3分の習慣  
トイレ掃除で業績改善**

次はスタッフが実践すべき3分の習慣です。最初は視線に慣れる訓練からです。人は誰かと視線を合わせることに心理的な抵抗感を感じるもの。しかし、目は口ほどにものを言います。そこで1日3分、2人1組になってじっと見つめ合うワークを

ポイント1

温かさが伝わる笑顔が自然に出せるようになる

職場内でアイコンタクトや笑顔の練習をすることによって、現場でのお客様に対する視線の向け方や笑顔にも変化が見られるようになります。目や笑顔から温かさが伝わることで、お客様に安心感と信頼を与えます。



ポイント2

お客様の目に見えるほど所作が丁寧になる

雑音を立てずものを丁寧に扱っている人の所作からは、優しさが安心感が得られます。すると、そのお店の扱っている商品やサービスにまで安心感が増し、ブランドイメージを高めることにもつながります。



ポイント4

スタッフが自ら考え行動するようになる

3分の習慣を続けていると、何でも話せる安心感や働きがいのある職場の空気が生成されます。その結果、スタッフはリーダーの指示を待つことなく、自分から考え、行動するようになり、最高のチームができます。



たった「3分」の積み重ねで劇的に変わる!

5つのポイント

3分の習慣を実践することで、お客様と接する際の対応力が高まります。ここでは、その積み重ねによって訪れる5つの変化を紹介します。

ポイント3

細やかなところに目が届くようになる

トイレ掃除をしていると、これまでは目につかなかったような細かなところに目が届くようになり、自ら掃除や整理整頓するようになります。



ポイント5

お客様から相談される回数が増える

安心感や信頼が増してくると、お客様から話しかけられる機会が増え、相談も増えます。お客様からの相談を解決する商品やサービスを提供できる営業スタイルになれば、ビジネスは大きく飛躍します。相談回数の増加は業績に直結します。



った瞬間と思いがちですが、多くの場合、電話でのやり取りこそが第一印象を決めます。電話で丁寧な人は、実際に対面したときには、より深い感謝の気持ちを相手に伝えることができます。

チームで行う毎月3分の習慣 雑談できる雰囲気づくり

最後にチームで行う毎月3分の習慣を3つ紹介します。まずは、これまで見てきた3分の習慣を参考にしながら、これから1ヵ月間、自分は何をするかという「自分10箇条」を一人ひとり書き出してください。「出勤時には笑顔であいさつする」「言葉遣いを丁寧にする」など、できそうなことを書き出すのがポイント。確実にやり遂げることが大切なので、頑張らずにできるぐらいのレベルがちょうどいいでしょう。そして月に1回、3分間の振り返る機会を持つってください。その際、自分の判断だけでなく「お客様にどんな変化が表れたか」という視点で振り返ります。きっと自分では意識しなかった成長に気付くはず。自分が思っていたよりも成果が上がっていたことを確認できればチームに勢いが出ます。この振り返りこそがチーム

の行動力の向上に効果的です。

次に、成長のスピードをさらに加速させる仕組みが「ホメホメストローク」です。これは2人1組になり、自分10箇条の振り返りによって相手のレベルアップしたところや素敵なお話について、3分間ずつ褒め合うというもの。最も大事な「結果」ではなく「行動」を褒めることです。「結果が出ていなければ褒めない」のではなく、「行動したことを褒める」のです。

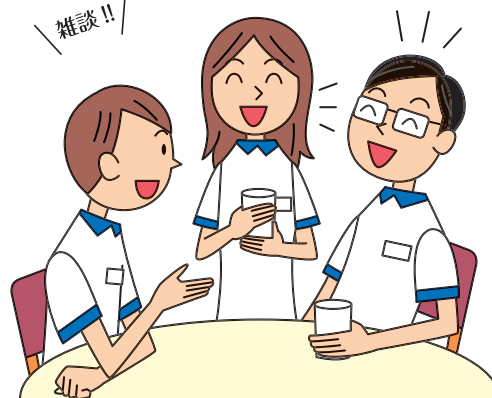
最初のうちは謙遜して褒められることを素直に受け取れない人もいるでしょう。しかし3分経過する頃にはみんなの目が輝き、自信が湧いてきます。ホメホメストロークによって自分自身が成長していることに自信が持てれば、人の成長は加速します。結果的にチームの成長スピードが飛躍的に高まります。

3つ目に毎月1回3分間、雑談コミュニケーションを行います。「雑談なんてわざわざ時間を設けなくても……」と思うかもしれませんが、日頃から自由に雑談できる雰囲気職場は意外と少ないもの。雑談コミュニケーションといっても、雑談の内容そのものには意味はなく、意味のない会話でも自由に話

チームの3分の習慣



せる雰囲気職場にすることが目的です。職場を活性化させ、思ってもみなかったような成果をもたらす自由な発想は、神妙な表情で挑む会議やミーティングでは決して出てきません。チームの力を一層高めるためにも、日頃から雑談しやすい職場の雰囲気や空気感をつくり出すことが重要です。



3POINTS

- 1 「自分10箇条」を書き、月に1回、3分間の振り返る機会を持つ
- 2 3分間、「ホメホメストローク」をする
- 3 3分間、雑談コミュニケーションをする

# 郊外店との差別化をテーマに 「コト消費」を積極的に発信する 盛岡駅直結のファッションビル

盛岡ターミナルビル株式会社  
取締役SC営業本部長  
フェザン店長 兼 営業企画部長

笹野 盤氏

岩手県盛岡市の玄関口、JR盛岡駅と直結するショッピングセンター「フェザン」。ファッション店舗が集中して入居する本館は、長年、盛岡の最新トレンドを発信してきた。変化する環境の中で、いかにして消費を喚起していくか。ディレクターとしての取り組みを紹介する。

## 街中で手を組み 盛岡をおしゃれにしたい

ファッションや化粧品、雑貨、食料品、飲食など150余りのテナントが本店する「フェザン」は、東北新幹線が盛岡まで開通する前年の1981年4月に開業した複合ショッピングセンター（SC）だ。中でも本館は、北東北で最大規模のファッションビルとして34年にわたり営業を続けている。20代前半の女性をメインターゲットとしたカジュアルファッションは、「フェザン」の売上をリードしてきた存在だ。

そんな本館が2014年からさまざまな改革に取り組んでいる。背景には、郊外の大規模SCの進出がある。ターゲットのゾーンが重

複し、フェザンのテナントが売場面積を拡大して郊外の大規模SCに出店する現象も起きた。地方都市の小売業における、街中対郊外の対立軸は盛岡も例外ではないませ

ん。「同じ土俵では勝負はありませぬ。私たちが自身の強みを理解し、どういったすみ分けができるか考えて手を打つことです。マチナカにも、独自の路線を消費者にアピールし、勝負に挑む小売業が増えました」とフェザンを運営する盛岡ターミナルビル株式会社の取締役SC営業本部長・笹野盤氏は現状を語る。

盛岡市の中心地には、大型SCが「フェザン」を含めて5つ存在する。2014年の暮れには5つの商業施設が共同で、クリスマスキャンペーンを展開した。おすすめ

## 生活シーンに寄り添う 「コト消費」を提案する

「フェザン」の強みは、発信する情報の感度の高さと笹野氏は捉えている。先駆的にファッション情報を打ち出したきたDNAを生かし、これからは物販だけではなく魅力ある生活シーンを喚起する「コト消費」を重点的に提案する方針だ。

例えば、四半期ごとに発行しているDMは、2014年から雑誌のような体裁に変更した。判型も



▲「フェザン」本館の2階入口。JR盛岡駅のコンコースから直結入ることができる



▶本館1階には、「コスメキッチンマーケット」やセレクトショップ「ジュシー」など話題のテナントが軒を並べる



◀2階入口を入ってすぐのインフォメーション。案内業務のほかコンサートやイベントのチケット、パスカードなどの金券の販売も行う



▲季刊で発行するタブロイド紙タイプのDM「フェザン スタイル」。直近号は、フェザンカード会員以外に盛岡市を中心に近郊を含め、13万部をポストイング

タブロイド紙サイズに拡大し、単なる商品カタログではなく、店長やスタッフの写真やコメントなどを加え、ジャンルや店舗の垣根を越えたコーディネートを紹介する。

本館中心にある1階吹き抜けのホールでは、多彩なイベントを催している。2014年の秋にはファッションショーを実施。雑誌モデルに加え、地元から一般モデルを公募した。ショーは口コミにより一般モデルの友人知人が多数訪れ、顧客層の拡大に一役買った。また、クレジットカードを持つフェザンカードは、全館5%OFFや駐車場優待の特典が好評で2万5千人の会員数を持つ。カード会員の購買情報を元にしたデータ分析も取り組み始めたばかりの取組施策だ。

## タブレットを各店に配布 全店の売上を日々表示

店舗別、カテゴリー別、フロア別、全館の4パターンの情報をテナントに開示し、併せてデータ分析の方法を伝えることで、テナントの取扱を支援している。

顧客の満足度を高めるため「フェザン」では、テナントを対象とした研修を年間20回ほど実施している。内容は店舗運営や顧客対応、ラビック、語学など多岐にわたる。また、顧客満足のみならず「フェザン」の運営に従事する人々の満足にも気を配る。

「働きやすい環境づくりは、ディレクターにとって最も重要な仕事の一つです。フェザンで働く9割近くが女性ですから、できるだけ早く駅ナカ保育も着手したいと考えています」（笹野氏）

テナントとのコミュニケーションを密にするため、2012年には東芝テックのクラウド型グループウェア「AssistCircle」を導入。全店舗にタブレット端末を配布し、ほかのテナントを含めた全店の売上を日々表示する。毎月の店長会議の資料もすべてタブレットに配信する。

また、会議では、少人数にユニッ

ト分けし、顧客のニーズや不満などの情報を共有するフリートークの時間を設けている。売上の良い店長のノウハウは有益な情報や刺激になる。さらに、年に2回は閉店時間を早め、隣接する同社のメトロポリタンホテルで全スタッフが参加できるパーティーを実施。テナント同士の親睦を深め、連携を強化する。

岩手県の県鳥「キジ」の英名から名付けられた「フェザン」。本館は今夏に一部改装を予定している。「フェザン」には東北初出店となるお店が数多くあります。今後も集客を高めるキラーテナントを誘致したい」と笹野氏は力を込める。今後の羽ばたきぶりに注目したい。



フェザン

会社概要  
会社名 盛岡ターミナルビル株式会社  
設立 1979年4月5日  
代表者 大見山俊雄  
事業内容 駅ビル業、ホテル業、飲食店の運営、駐車場業、新幹線高架下の管理業務  
本社所在地 岩手県盛岡市盛岡駅前通1-144  
ホームページ <http://www.fesan-jp.com/>



◀一般公募モデルも登場した本館でのファッションショー（2014年秋）

▼タブレット端末の導入は、売上管理の精度を向上させたばかりか、イベント告知の徹底にもつながった



# おいしい能登の食材を届けたい 常に「高質」指向の品揃えで お客様ニーズの先を行く食を提案

山成商事株式会社  
どんたく西南部店店長  
沢田 豊氏



▲能登の魚種を多数揃える鮮魚売場はお客様を引き寄せる「どんたく西南部店」の主力売場

食品スーパー「どんたく」は石川県の能登近海で獲れる新鮮な海産物を中心として、能登のおいしい食材の提供に強みを持つ。中でも金沢進出1号店の「どんたく西南部店」は、お客様ニーズの先を行く食生活の提案で支持を得ている。同店の店づくりのコンセプトや戦略を聞いた。

豊富に取り揃えている点が、ほかの食品スーパーとの大きな違い。能登のおいしい食材をぜひ金沢の皆様にも食べていただきたい。」こう話すのは西南部店で店長を務める沢田豊氏だ。

能登を代表する食材といえば、何といっても海産物だ。寒流と暖流が交わる能登半島には北上する魚と南下する魚が集まるため、さまざまな種類の海産物が獲れる。金沢市民が普段食べ慣れている金沢港や橋立漁港で水揚げされる魚もあって、同じ種類であっても身が締まっておいしいと評判だ。

海産物以外にも能登にはおいしい食材が豊富にある。甘みの強い能登かぼちゃをはじめとする能登野菜や、県外にはほとんど出荷されないことから「幻の牛肉」とい

「七尾のどんたく」から「石川のどんたく」へ

「どんたく」は石川県内で14店舗を展開する地域密着型の食品スーパーだ。1号店は能登の七尾市で1963年に開業。同市内で6店舗を出店した後、2000年には奥能登の穴水店を開店。以来、能登全域で順調に店舗網を広げ、「七尾のどんたく」から「能登のどんたく」へと成長してきた。

2010年には「西南部店」の出店で金沢に進出。現在までに能登地区以外で4店舗を展開し、今では「能登のどんたく」から「石川のどんたく」を目指し、石川県下のドミナント化を進めている。

「能登発祥の食品スーパー」として、新鮮でおいしい能登の食材を

「SemSel」の導入でレジの混雑が緩和

時間帯や曜日、特売日などのイベントによってはレジが非常に混雑するため、これを解消することは開店以来の課題だった。特に毎週日曜日の午前中に実施している「日曜朝市」はポイント10倍というところもあり、各売場の責任者や沢田氏がレジ応援に入っても混雑が解消されないほど長い行列ができていた。

そんな中「どんたく」では2015年2月から東芝テックの分担制チェックアウトシステム

▲バナナと豆乳を関連販売。食生活の提案を行いながら客単価アップを促す



ツオイルや、認知症予防に効果があるといわれるえごま油など、いち早く店頭展開。「能登の食材」という強みだけに満足せず、常に情報のアンテナを張って、話題の品物やお客様ニーズの一步先を行うく商材をどこよりも早く仕入れることを心掛けています」（沢田氏）

陳列にも工夫を凝らす。例えば、バナナと豆乳を関連販売するなど、一緒に食べることでよりおいしく、体にもよい食材は進んで組み合わせ陳列を行う。

各売場担当者が作成するPOPにも購買意欲を刺激する工夫を施している。産地や値段にとどまらず、その食材と健康面との関連性や、おいしい食べ方などを提案する情報が満載だ。沢田氏は「単に



▲その日獲れたばかりの鮮魚を七尾港から直送



▲鮮魚売場の担当者が顔写真入りで語りかける手製のPOP。美食家の北大路齋山人のエピソードなどを紹介して購買意欲をかき立てる



▲能登のブランド牛「能登牛」を品揃える精肉売場も人気だ



会社概要  
会社名 山成商事株式会社  
設立 1963年  
事業内容 食品スーパーマーケット  
本社所在地 石川県七尾市作事町80番地  
店舗所在地 石川県金沢市新保本3-84  
ホームページ <http://www.dontaku.co.jp/>



▲レジ待ちの列を劇的に解消した「SemSel」。どんたくでは「セルフ精肉レジ」の愛称でお客様への周知を図っている。

そのために西南部店は、「高級」ではなく「高質」を指向する。毎日の買物で気軽に利用できる身近さ、品質の良い食材をいつでも購入できる安心感。それらが両立する店舗づくりを日々進化させている。

# 親子二代で通う常連客もいる 旨くて安いが自慢の 地元で愛される居酒屋

株式会社鈴木越  
代表取締役

鈴木厚一・韻  
夫妻

首都圏のベッドタウン、東急田園都市線と横浜市営地下鉄が乗り入れるあざみ野駅の西口を出てロータリーを渡ると、「越後三百八十八文」の看板が見えてくる。駅開業間もない頃からこの地で営業する居酒屋だ。常連客に支えられつつ、新たな顧客を開拓し続ける同店の人気の秘密を探る。

## 開店と同時に常連客が訪れ 次々と席が埋まる繁盛店

1977年のあざみの駅開業とほぼ同時期に建てられた歴史あるビルの2階に「越後三百八十八文」はある。駅開業時とはすっかり様変わりし、今ではたくさんの商業施設が軒を連ねる周辺環境となったが、当時から今に至るまで地元の人々に愛され続ける居酒屋だ。

同店は当初、大手居酒屋チェーンのフランチャイズ店としてオープンした。沿線一帯がマンションの建設ラッシュだったこともあり、毎日夕方方になると建築現場で働く人たちが「仕事の後の一杯」を目当てに、大勢押し寄せたという。「作業靴にくっついた泥で店の

床は泥だらけ。それを掃除する暇もないほど繁盛しました。冷えたビールを片手に未来を熱く語り合う。そんな夢のある時代でした」と店主の鈴木厚一氏は振り返る。

1990年代半ば、新潟出身の鈴木氏のこだわりを強く打ち出した「越後三百八十八文」へトリニユール。新潟から取り寄せる地酒や食材などを増やして再スタートを計った。その甲斐もあり、開店時間の16時には常連客たちで席が次々と埋まってくる。

「大手チェーン時代からのお客様はそろそろ還暦を迎え、最近では親子二代で通ってくださるお客様も増えました」と鈴木氏。席数はカウンター、テーブル席、奥の小上がりをあわせて40席ほど。多いときには一晩で70名以上のお客様

様が来る日もあるほど賑わう。  
**定番に加え日替わりや  
新メニューも充実**

隣のテーブルの人とも気さくに話せるような古き良き居酒屋の雰囲気も魅力だが、何と云っても人気の秘訣はその「旨さ」と「安さ」にある。料理は煮込みや串焼き、刺身はもちろん、揚げものや炒めもの、ご飯もの、サラダなどバラエティー豊富にそろえる。しかもほとんどのメニューが手作りの上、380円(税別)以内で食べられるという安さだ。

一番人気は「モツ煮込み」380円(税別)。たっぷりのモツを特製の味噌だれで煮込んだ自信作。シャキシャキのネギを多めにかけるとこの店のこだわりだ。また、



▲「越後三百八十八文」の店内。お客様同士が自然とふれあえる雰囲気づくりを大切にしている



▲提灯に明かりがともるとそろそろ営業時間。奥の階段を上ったところが店だ



▲奥の小上がりは全部で6テーブル。掘りごたつ状でリラックスできる



▲自慢の料理。右上の中トロとその下の煮込みは特に人気が高いメニューだ



▲生ビール中ジョッキは300円(税別)、小上がりのテーブルには「Relax Order(リラックスオーダー)」を設置



▲カウンター上の短冊は日替わりのおすすめメニュー。これも常連を飽きさせない工夫のひとつ



会社概要  
会社名 株式会社鈴木越  
設立 1978年  
事業内容 飲食業  
本社所在地 神奈川県横浜市青葉区あざみ野1-11-1  
あざみ野センタービル 2階  
ホームページ <http://380mon.com/index.html>

580円(税別)で食べられる「中トロ」も人気が高い。鈴木氏とともに店を切り盛りする奥様の韻さんは「この値段でこの品質の中トロは、ちょっとよそでは食べられません」と胸を張る。

そして、常連客をとりこにする隠れた人気メニューが「いかから揚げ」だ。鮮度抜群のいかのゲン(足)をカラッと揚げた一品。後を引くおいしさでつい生ビールを飲み過ぎてしまいがち。最近では「焼きそば」や「いかバター焼き」といった新メニューの開発にも余念がない。常連のお客様を飽きさせないよう、日替わりのおすすめメニューも充実している。

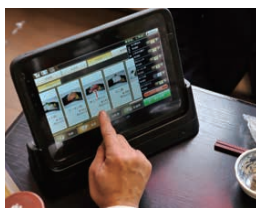
一方、お酒は生ビール中ジョッキが300円(税別)。この界限

でも圧倒的な安さだ。「少なくとも消費税が10%になる2017年4月までは、この値段で出し続けます」と鈴木氏。また日本酒は出身地新潟の地酒を中心に、全国各地から取り寄せる。もちろん他店にとっては脅威ともいえる価格設定だ。「できるだけお金を掛けずにおいしい料理とお酒を楽しんでもらいたい。そのための努力は惜しみません」(鈴木氏)

メニューの価格を安く抑える努力の一つが従業員数だ。平日は厨房1人、ホール2人、金曜日や祝日は前日は厨房とホールに2人ずつという最小限のスタッフで切り盛り

## 人手不足解消で増えた お客様と向き合う時間

している。そのため混みあっているときはどうしても人手不足になり、小上がりでつぶつぶにすぐに対応できないこともしばしばあった。そこで2015年2月、小上がりの席に東芝テックのタブレット型セルフオーダーシステム「eSx Order(リラックスオーダー)」を導入した。お客様が好きなタイピングで好きなメニューを注文できるようになったことで、注文をうかがう手間を省けるようになった。その分、お客様一人ひとりに向き合える時間が増えたという。人手不足解消のために導入した同システムだが、お客様が気軽に注文できるようになったためか、客単価が上がるといったうれしい誤算もあった。



▲タブレットで簡単に操作できる「Relax Order(リラックスオーダー)」。年配のお客様でも難なく使いこなせ、メニューが写真で表示されてわかりやすいと好評だ



—— 水分バランスを整えてイキイキ肌に! ——

## きゅうりと切干大根と人参のサラダ



夏のエイジングケア

余分な水分と一緒に脂肪もオフ!  
水分を摂りすぎる夏は、体内の余分な水分を出してくれるきゅうりの料理がおすすです。身体に溜まった脂肪を溶かす働きが強いといわれている切干大根と一緒に食べると、水分と脂肪と一緒にオフ! さらに生の大根を合わせればデトックス効果も高まります。貧血で血色が悪くなりがちの方は、血を補ってくれる人参で、血色のよいイキイキ肌を目指しましょう。

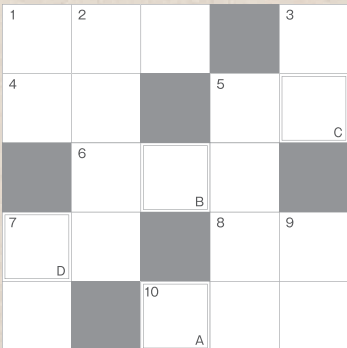
◎材料 (1~2人分)  
切干大根.....20g(乾燥した状態で)  
きゅうり.....1/2本  
人参.....中1/3本

[ドレッシング材料]  
大根おろし.....大さじ2(軽く汁を切っておく)  
玉ねぎすりおろし.....大さじ1  
リンゴすりおろし.....大さじ1  
ポン酢.....50cc  
すり胡麻.....大さじ1~2

### ◎ つくり方

- ① ポン酢に大根おろし、玉ねぎすりおろし、リンゴすりおろし、すり胡麻を混ぜてドレッシングを作る。事前に作り置きしておく、味がなじんでざらにおいしくなる。
- ② 切干大根を軽く洗い、10~15分水につけ置く。
- ③ 切干大根をつけている間に、人参、きゅうりを千切りにする。
- ④ 切干大根を②で濡しておいた水と、いっしょに鍋に移し(水量は切干大根がつかる程度)、蓋をして中火でゆでる。
- ⑤ 切干大根に多少の歯ごたえが残る程度になったら、ザルにあげて水気を切る。
- ⑥ ⑤の切干大根が温かいうちに、①と③を加えて混ぜ合わせる。

## ◆ クロスワードパズル



クロスワードパズルに挑戦しましょう。  
A~Dに入る文字を並べていくと、4文字のキーワードが現れます。

### タテのカギ

- ① 現在の山梨県にあたる旧国名
- ② ボーナス入ってぬくぬくだ
- ③ 耳ざわの髪
- ④ 干菓子の代表格
- ⑤ ○○フルは一口サイズの洋菓子の総称
- ⑥ 小説や芝居などのあらまし

### ヨコのカギ

- ① ワイシャツの袖口を飾るボタン
- ② 「思惑」「腹つもり」の同義語
- ③ 「local area network」の略称
- ④ 大人顔負けの演技を見せることも
- ⑤ 「ノン○○」とは職業的でないこと
- ⑥ 広く気体一般をさすこと
- ⑦ ○○○塔はピラミッドの異称

◎ ヒント 夏の定番のイベントです。

◎ スカイネットコーポレーション

◎ 正解の方の中から抽選で5名様に「オリジナル QUO カード 2,000円分」をプレゼントします。

### 応募方法

- ① 東芝テック HP 内の「てっくぶらざクロスワードパズル応募フォーム」に、パズルのキーワードと必要事項を入力の上、送信をお願いします。※狭き道みの応募用紙での応募も受け付けています。
- ② 締切は平成 27 年 9 月末日です。
- ③ 解答は次号に掲載、当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。(注) 当社社員および関係者のご応募はご遠慮ください。●前号の解答: かいまく

てっくぶらざ プレゼント 検索



## 読者からのご感想 (Vol.88より)

特集記事は内容がタイムリーで的を射ていると思います。  
(茨城県・Hさん)

「VMDで売場革新」は非常に参考になりました。  
(福岡県・Sさん)

今号へのご感想や東芝テック製品に関することなど、ご意見をお待ちしております。どしどしご応募ください。

# ターゲットフォーカス

ちょっと気になる!? あのコトバ

最近、よく聞くコトバだけど、どういう意味だろう?  
仕事に役立ちそうな気になるコトバをピックアップ。  
皆さまのお店づくりのヒントにお役立てください。

File No.018

## 珍樹 (ちんじゅ)

樹木の中には、動物や人間の姿に見える幹の皮目や枝の節目がある。そんな樹木を「珍樹」と名付けたのが「珍樹ハンター」を名乗る小山直彦氏だ。小山氏は、珍樹を探して撮影する「珍樹ハンター」というゲームを提唱。これが人気を集めており、撮影した写真がネット上に公開されている。さらに、人気の拡大にともない、珍樹の写真を投稿し、ポイントを得て特典を獲得する「珍樹アニマル探偵団」というゲームも誕生した。これは各地の自治体や観光協会などと提携して開催されるゲーム。あらかじめ主催者

が発見した、動物の姿に見える「珍樹アニマル」を探し出すというもので、各地での開催が予定されている。



File No.019

## 目利きサービス (めききさびす)

その道のプロが一人ひとりに合った商品を選んでくれる「目利きサービス」がファッション業界を中心に拡大している。主なサービスは、スタイリストがお客様に合った服を届けてくれる、スタイリストが選んだ服を何着でも定額でレンタルできるといったもので、専門家が同行してアドバイスをする買物ツアーもある。ファ

ッション業界以外では、北海道砂川市の書店が料金1万円分の本を選定する「1万円選書」が人気だ。これは、お客様に簡単なアンケートを書いてもらい、それを参考にお客様に喜んでもらえるような本を選ぶというもので、テレビ番組で紹介されたこともあり、注文が殺到しているという。

File No.020

## ライスミルク (らいすみるく)

2014年、牛乳、豆乳に続く第三のミルクとして、アーモンドミルクが話題となった。これと同じく、第三のミルクとして注目されているのが「ライスミルク」だ。ライスミルクは玄米を中心に水、植物油、食塩などを原料とした植物性ミルク。玄米由来のビタミン、ミネラル、食物繊維のほか、コレステロール低減効果のあ

るガンマ・オリザノールが含まれているため、健康効果が高い。さらに、牛乳に比べて低カロリー、低脂肪で、コレステロールを含まないため、ダイエットにも向いている。飲用だけでなく、液体原料としてパンやケーキなどにも幅広く応用可能であり、今後、新たな健康食品として普及する可能性がある。





「アルティジャーノ（飛騨イタリアン）」は、2014年9月にオープンしたレストラン。

飛騨の食材を用いた生パスタや石窯で焼いたピッツァなどのイタリアンが中心ですが、飛騨牛を使ったハンバーグやステーキなどの飛騨牛メニューもご提供しています。また、季節に合わせたお薦めメニューもご用意しています。

日々新しいメニューをご提供していますが、変化するメニューへの対応も、ハンディターミナルがあるので安心です。

古い町並みが残る飛騨高山の中心地では、当店のように最大166席まで対応できるお店は珍しく、団体のお客様にも十分ご活用いただけます。お客様には広々とした空間で、ゆったりとした時間を過ごしていただきたいと思えます。

（アルティジャーノ（飛騨イタリアン） 寺地美雪さん／写真左、シェフ・岩畑幸二さん／写真中央左、サブシェフ・須田はるなさん／写真中央右、談：ホールマネージャー・唐沢勝也さん／写真右）

### 【編集後記】

初めまして!今号より編集を担当させて頂く事になりました。  
「次の号が届くまで待ちきれない!」と思って頂ける誌面を、読者の皆さまと一緒に作って行けたらいいなと思っております。「こんな事が知りたい」「ぜひ取材に来て」など何でも結構です。お気軽にご意見・ご要望をお寄せください。よろしくお願いたします。  
(溝手まゆみ)

## 東芝テック株式会社

リテール・ソリューション事業本部 国内営業推進統括部 販売促進担当  
〒141-8562 東京都品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー  
TEL.03-6830-9220 FAX.03-6684-4002

<http://www.toshibatec.co.jp/>

●お問い合わせは