

「時代にあったおいしいもので幸せに」16年春、新しい挑戦

「おいしいもの」にこだわり作られた商品と、
お客さまもスタッフも
幸せになるお店づくりで、
東京を代表するパティスリーへ

菓子学校から始まった歩み

東京メトロ・千川駅からほど近い場所に本店を構え、都内・神戸に他2店舗を展開するパティスリー「エコール・クリオロ」。フランス出身パティシエ、サントス・アントワーヌ氏が代表取締役をつとめ、極上の作品が味わえるパティスリーだ。

店名の「クリオロ」とは、チョコレートの原材料であるカカオの最高品種のこと。その名のとおり、同店はチョコレート系のスイーツを主力商品とし、最高の品質を追求し研鑽を続けている。サントス氏自身も、世界コンクール最優秀味覚賞など数々の賞を獲得

得し、本場フランスで技術講習を行うなど、多くのパティシエに影響を与えている名匠として世界的に高い評価を受けている。

これまで、サントス氏と、その妻であり専務取締役の岡田愛氏が二人三脚で同店の成長を導いてきた。2000年に菓子学校として歴史をスタートした同店は、2003年に現在の千川本店でパティスリーをオープンし、その後、中目黒、神戸にも出店。2013年には、洋菓子製造に注力するため、菓子学校を閉校する一方、百貨店の催事やインターネット販売など幅広い販売網を築いている。

2016年5月に本店を移転し、リニューアルオープンする。別々だった

本店と工房を一緒にして、今まで出来なかつた焼き立てのパンやスイーツを提供。新しい商品を増やし、コンサートなどのイベントも開催するなど、もつともつとお客さまもスタッフも楽しめる空間に。店名も、フランス語で学校を意味する「エコール」を廃し、「クリオロ」に改変する。今、当店はこの大プロジェクトの真つ只中だ。

大切にしてきたのは コミュニケーション

店舗数が増え、会社の規模が拡大しても、岡田氏が変わらず大切にしているものは「人対人のコミュニケーション」。スタッフ同士の意思疎通はもちろんな、お店のイメージを左右する、接客サービスには特に力を入れている。取引先の金融機関から紹介された「商人大学校」を受講しようと思ったのも、接客・販売技術のノウハウを実践的に学べるカリキュラムに魅力を感じたからである。



本店店舗外観

この講座に出席したスタッフは、スタッフミーティングの場で、学んできた内容をそのまま発表するのではなく、自分なりに工夫を凝らして発表していた。情報共有だけでなく、期待以上に有意義なフィードバックが生まれたことに岡田氏は満足を覚えた。

近時は訪日外国人の来客が増えている。海外からお店に足を運んでくれることを嬉しく思う反面、岡田氏は外国



本店店内

人に対応する接客スタッフの戸惑いを感じていた。そこで、スタッフの外国人接客に対する苦手意識を取り除くため、「商店街パワーアップ作戦」を利用し、スタッフ向けに英会話接客レッスンを開催することにした。レッスンは、初歩的な英会話接客だけでなく、異文化の方とのコミュニケーションで気を付けることも学ぶ内容であったため、外国人接客における本質的な考え方を吸収することができた。このレッスンでは、スタッフ同士の英会話練習もあったため、普段話す機会があまりない他店舗のスタッフとの楽しい交流の場ともなった。

レッスン後、接客現場では、外国人

常に進化を続ける
パティスリーを目指して

来客者に対し、学んだフレーズを実際に使ったり、笑顔で臆せず対応できているようだ。

先に触れた新店舗移転のプロジェクトの進行に当たっても、「商店街パワーアップ作戦」を活用している。

まず、新店舗のコンセプト設定について、マーケティングの専門家から、コンセプトメイキングの進め方やブランディングの方向性について、第三者の視点として助言を受けた。

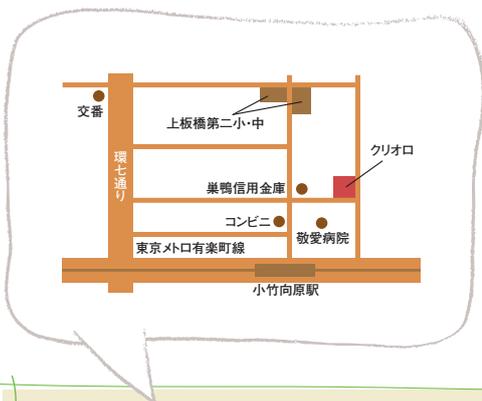
また、新店舗への移転を控え、工房のスタッフに、衛生管理の重要性について認識してほしいとの思いから、衛生管理の専門家を招き、衛生管理セミナー及び工房内部のチェックを実施した。知識としては持っていたものの、なかなか実行に移せなかつたポイントを専門家に指摘されたことで、衛生全般について意識を高めることができた。

今回の移転により、これまで販売部門と製造部門がそれぞれ別の場所に分かれていたことで生じていたコミュニケーションロスが解消される。しかし、さらに効率性を重視した店舗管理には、分散した店舗の日々変動する商品情報の管理等、ITシステムの改善が必要だ。そこで、業務効率化に向けたIT活用について、ITシステム構築の専門家にアドバイスを受けている

ところである。今後、新店舗オープンに向けて様々な課題が生じると思われるが、公社事業を活用しながら、解決に取り組んでいく。



新店舗で扱う商品



エコール・クリオロ(株)専務取締役 岡田 愛



2016年5月に、エコール・クリオロは「クリオロ」として生まれ変わります。移転後の本店は、有楽町線・副都心線「小竹向原」から徒歩3分の立地に、1階に店舗、2階が工房、180坪のゆったりとした空間を提供します。今まで別々だった本店と工房が一緒になることで、出来立てのスイーツや焼き立てのパンなどを皆様にお楽しみいただけるようになります。さらに、これまでの「オレンジを基調とした元気で明るいパティスリー」から「落ち着いたナチュラルな雰囲気」にお店のイメージを一新。上品かつ親しみやすく、リラックスできるリゾートのような空間づくり、ずっと地元の人に愛されるパティスリーを目指していきます。

- 店名 …………… クリオロ 本店 (2016年5月オープン)
- 業種 …………… 洋菓子店
- 所在地 …………… 板橋区向原3丁目9-2
- 電話 …………… 03-3958-7058
- URL …………… <http://www.ecolecriollo.com/>
- 営業日 …… 10:00~20:00 火曜日定休 (祝日は営業)
- 活用施策 …… 商人大学校、商店街パワーアップ作戦