

接客の質を向上させ、顧客満足度アップを狙う

昭和5年から続く老舗割烹料理屋。

接客のクオリティー向上と

マニュアル化で、

サービスの基礎を強化した。

昭和5年に創業した
寺町の老舗割烹料理店

東京メトロ南北線「東大前」駅から本郷通りを北上すると、落ち着いた街並みの中に隠れ家のごとく「割烹かねこ」はたたずんでいる。昭和5年に創業し、ここ文京区向丘で歴史を刻んできた老舗割烹料理屋だ。「日本文化の発信」「ゆつたりとした時間を楽しんでもらう」をコンセプトに、魚にこだわった日本料理を提供してきた。

大観音で知られる光源寺など、22もの寺院が点在する向丘は、古くから寺町として栄え、古くからの住宅街が形成されていた。しかし、近年

はマンションが多く建設され、新しくファミリー層が増加。人口が増え、町を歩く顔ぶれも変わってきた。

外部環境の変化により
売り上げが全盛期の半分に

現在、「割烹かねこ」を営んでいるのは、三代目の店主・山中一江氏。大女将を務める母、女将を務める妹とともに、店を切り盛りしている。平成12年に父である先代が急逝した後を継いだ山中氏は、経営状況に驚いたという。

かつて「割烹かねこ」は、大手企

業や官公庁の接待、地域や町会、商店街の宴会等で賑わっていた。バブル崩壊後も、先代の父が開拓した地元寺院の法事需要で、土日は30〜40人規模の食事が開かれていた。現在では平日夜が会社、大学の接待需要が主。土日の法事需要も、以前より小規模化している。古くからご贔屓にしていたいているお客様に支えられているものの、インターネットの普及で競合店と比較検討される機会が増えたこと、経費削減による交際費支出の減少などで、売り上げは全盛期の半分ほどになっていた。

一方で、経営を把握していたのが先代ただ一人であったこともわかった。客単価や1日の客数に対する意識も薄く、隠れ家としての古い趣を重視し、看板を出す等のPRも行っていなかった。お客様のニーズも多様化する中で、何をせざるも回っていく時代は過ぎたにもかかわらず、さまざまな面で「古き良き時代」を引きずっていたのである。

料理の味に自信があっても、このままでは潰れてしまう――。危機感を

感じた山中氏は、経営を見直すと同時に、店作りやマーケティング、広告宣伝などに取り組み始めた。パンフレットやチラシを作り、ホームページを開設。グルメ情報サイト「ぐるなび」にも掲載した。根津神社のつじ祭りに合わせ、ランチ営業を行うなどの試みも積極的に行った。景気の落ち込む時代に売り上げが横ばい、または微増という結果を出すことに成功した。

さらに、平成22年から2年半の休業を挟み、3階建ての店舗兼自宅から店舗付きマンションへの建て替えを実施。ランチ営業で味を知ってもらい、夜の集客につなげようという狙いから、1階に喫茶スペース「calle yosuga」を併設した。

しかし、新装開店から3年。売り上げは休業前の実績まで戻ってきたものの、平日夜の需要が十分に獲得できていない。顧客満足度につながる接客も、まだまだ一定のレベルに達していない。そんな折に知ったのが、専門家による支援を受けられる「商店街パワーアップ作戦」だった。

接客水準を向上し サービスの基礎を底上げ



店舗外観

「割烹かねこ」では、新装開店時にスタッフが大幅に入れ替わっていた。勤続年数の長いベテランのパートさんたちが休業を機に引退し、新しく人を募集することになったのだ。そこで生じたのが、接客水準のバラツキである。接客の仕方がマニュアル化されていないこと、現場に流れる緩慢な雰囲気の原因だったが、内部であれこれ取り組んでもなかなか改善につながらなかった。

そこで、平成27年6月、商店街パワーアップ作戦を活用し接客指導の支援を受けることにした。

居等のスタッフがヒアリングを受けた。浮き彫りになったのは、お店のあり方やお客様に対する姿勢の違いであった。なぜ、接客が必要か、サービスをするとはどういうことかなど、スタッフ間に意思の疎通ができていなかった。そこで、一度時間をおいて、全スタッフで話し合う機会を持つことが必要と判断し、山中氏を中心に、スタッフの意見交換が行われた。

「一時はどうなることかと思いましたが、全員が本音で意見を言い合ってぶつかり合う機会を持てたことで、結果的に全員が同じ方向を向いて頑張ろうと思え統一ができました」（山中氏）

かくして、支援が再始動。最初に店舗経営における接客の役割と重要性についてレクチャーを受けた。また、2回にわたり、障子の開け方、配膳の仕方、お辞儀の仕方に至るまで、ロールプレイングで具体的な指導が行われ、接客に統一感が生まれ始めた。第三者の目が入ることで緊張感が生じ、意識も改革されたのだ。また、仲居の一人を教育係に任命するなど、アドバイスに沿った組織作りがスタート。スタッフそれぞれが自らの立場を自覚し、生産的な意見交換ができるようになってきた。

平成27年末には、PRと接客技術の向上による相乗効果で、新しいお客様が増え、売上向上に成功した。また、「ジャパン・レストラン・ウィーク2016」や「食の文京ブランド100選」に選出され、さらなる新規顧客開拓の機運は高まっている。」

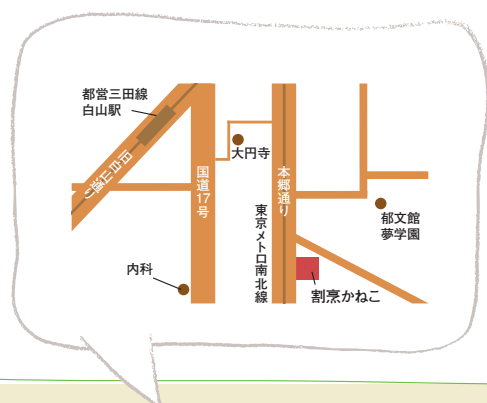


梅の間茶室



つつじの間

らに接客レベルを磨き、この機会を十分に生かしていきたい。よりPRにも力を入れ、いい循環を作っていきたい」と山中氏は意気込んでいる。



- 店名 割烹かねこ
- 業種 割烹料理店
- 取扱製品 日本料理
- 所在地 文京区向丘 2-12-2
- 電話 03-3821-1008
- URL <http://www.kappou-kaneko.com/>
- 営業時間 午前 11 時半～午後 10 時
- 定休日 月曜日(祭日の場合は火曜日)
- 従業員数 18 人(パート等を含む)
- 活用施策 商店街パワーアップ作戦



店主 山中一江

立ち居振る舞いから、それらの一つひとつがどのような効果を持つのかまで、多くのことを教えていただき、スタッフ全体で接客とは何かを考えなおす機会になりました。最近、新人が入ってきましたが、教育係を作ったことにより、一人前になるスピードには目を見張るものがあります。今後は、接客のマニュアル化も進め、よりプレがなく質の高いサービスを提供できるように努めていきます。