

月刊 飲食店経営

現場に役立つ
最新情報と運営ノウハウ

2011 **5**

接客力
アップ!
**お客の期待を
上回るサービス**

常連客が
増える!
**地域コミュニケーションで
店の応援団をつくれ**

ブログ、ツイッター、フェイスブック
飲食店のソーシャルメディア戦略

がんばろう 東北

日本人は、
最強です!!

現地ルポ

**被災地に
温かい食事を
届けよう**

**繁盛店、
成長企業の**

**理念と実践
事例集**

事例②

地元アート教室の子供たちの作品を店内展示
地域のコミュニティとなる

丸源ラーメン豊川店

(愛知・豊川市)

ファサードを入った目の前に子供たちの作品を展示したミニギャラリーを展開



物語コーポレーションが展開する

「丸源ラーメン豊川店」のファサードを入ると目に飛び込んでくるのが「ラーメン博覧会」と題されたミニギャラリーだ。地元の愛知県・東三河地区に3つの教室を持つアートスクールGunGun（ぐんぐん）に通う子供たちが工作した、思い思いのラーメンが展示されている。

紙粘土に絵の具を塗って仕上げたラーメンは「ミルクキャンディラーメン」「ほしラーメン」「デザートにいかが？ラーメン」など、子供ならではの自由な発想から生まれた作品が多い。展示を見て、自然と笑顔になるお客も少なくない。

ラーメンの作品を飾り 地元の子供たちの励みに

この試みは「子供たちが一生懸命作った作品を展示する場所がない。ラーメンをテーマに作品を作ったので店内に飾らせてほしい」というスクール側からの申し入れがきっかけで実現した。

同店の市川哲店長はその経緯をこう語る。「子供たちが表現した作品の発表の場がないのは寂しい。多くの人が来店する店舗に作品を展示して地域の方々に見ていただければ、子供たちの励みになります。見た方も心が温まり、地域貢献にもなる。当社は店長権限で独自のイベントや販促を行えるので、私に話が来た時点で展示しようと思いました。年明けにはさらに本部経由で正式に話が来て、具体化しました」

市川店長は以前、豊橋の店舗に勤めていたが、そのときにパートとして働いていた女性の子供が同スクールに通っており、まずはそこから打診が来た。さらに直接スクールからも本部へ申し入れがあり、直営店でも幅広いスペースと高い集客力がある豊川店に白羽の矢が立った。

市川店長が即座に快諾したのは、前任地の三重県・鈴鹿店での経験として、積極的に地域に溶け込む努力をし、成果を挙げた実績があったからだ。鈴鹿はサーキットや本田技研工業の工場などがあり、モータースポーツの街として活況を呈していた。しかしリーマンショック後、期間従業員や外国人労働者が減り、飲食店は苦戦を強いられ始めた。

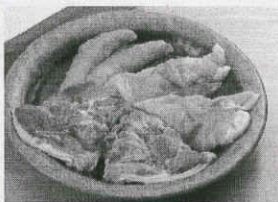
「日曜日の昼のピークに店がガラ



伝統の最高級地鶏

ムラセの名古屋コーチン

ムラセの純粋名古屋コーチンは、さらにおいしくするためにエサ、出荷日齢にこだわっております。からだにやさしい肉質をつくるために、トウモロコシ、大豆、魚粉を主原料に独自配合したエサを与えております。肉骨粉、油脂添加等は一切しておりません。又、出荷日齢は番おいしくなる初産開始日の150日齢です。そしてムラセは飼育から処理、販売まで一貫体制を整え、新鮮な肉と玉子を皆様にお届け致します。



●正肉



●セット肉



●ハラ抜きと体(丸)

今、名古屋コーチンの焼鳥店が大繁盛!

日本の炭焼き、串焼き王、佐藤高志氏が教える

名古屋コーチン焼きとり

**実地
研修生募集**



3日間
¥30,000(税込)

●お問い合わせは/ムラセ農場(株)へ

ムラセ製品
のご案内

- 正肉
- セット肉
- モモ肉
- と体(丸)
- ガラ
- 玉子



全国即時発送

カタログ、卸価格表送呈

ムラセ農場株式会社

〒444-1303 愛知県高浜市小池町4丁目2-3

☎0566-53-1466 Fax.0566-53-3076

名古屋コーチン誕生105年、ムラセは創業60年



紙粘土で作ったラーメンは、子供の柔軟な発想から生まれた作品



スクールでは、出品した子供に「私が作りました」と書いたパスポートを渡し、表彰状を作って同店に託す。来店後にパスポートを提示した子供に同店のスタッフが「上手にできたね」と表彰状を手渡して褒める

んとしている。幹線道路で旗を振って呼び込みをしても、車通りが少なくて効果がない。こんな状況になつては、自分たちでお客さまを取りに行くしかありません。単なるラーメン店以上の価値を持った店として地域の方に認めてもらう必要があると考えて行動に移しました」

市川店長は、地域の飲食店主の集まりやさまざまな業種の個人店経営者の集まりに参加し、人脈を築いた。そして、仲間の物販店から提供された協賛品を活用して、店舗で抽選会を行ったり、イベントを開催するなどの活動を実施した。来店客は喜び、協賛した店にとってはPRになる。こうした活動が地元のラジオ番組で取り上げられた。さらに、パート女性の子供が通う近くの小学校にもパイプができ、キャリア教育の一環と

丸源ラーメン豊川店 愛知県豊川市牛久保町字城下81-1 営業時間/11時~翌1時 (LO24時30分)
客席数/148席 客単価/800円代前半 従業員数/正6、PA42

丸源ラーメン豊川店は、東名豊川ICと豊橋市を結ぶ伊那街道（国道151号線）と県道400号線が交わる交差点に位置する148席の大型店



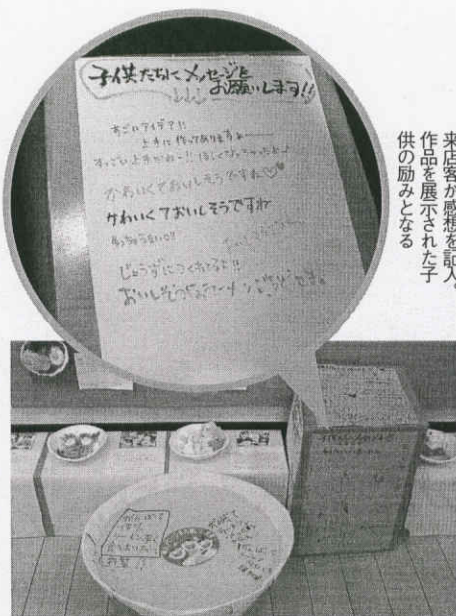
「実施に当たっては通路がやや狭くなった程度で、大きな問題もデメリットもありませんでした」と語る市川哲店長



してボランティアで児童に仕事についての講演をした。「丸源ラーメン鈴鹿店」は、地元の人たちに地域に根付いた店として支持されるようになり、売上げは上向いた。

こうした経験から市川店長は、地

来店客が感想を記入。作品を展示された子供の励みとなる



家族連れも入りやすい店内。小上がりは団体客にも好評

域に密着することの重要性を強く認識していたのだ。

出品した子供が家族で来店 展示を見たお客からも好評

2月半ばに、スクールの先生が子供たちの作品を店舗に搬入。展示スペースとして、最も目立つ位置を確保した。入り口すぐの、普段は物販品の陳列やウエーティング時に子供客に渡す塗り絵の作品を展示していたスペースである。

ボードには作品とともに、制作した子供の写真と名前、それぞれが考えたラーメン名、頑張った点や気に入っているところのコメントも添付した。さらに市川店長は「展示するだけでなく、出品した子供たちと来店客とを結び付けたい」と考え、来店客に感想を書いてもらうボックス

型のメッセージボードを用意した。

同じ年代の子供を持つ来店客やカップル、若者の記入が多いというメッセージボードには「とてもよかったよ。私も作ってみたい」「元気になるなあ。おいしそう」「めっちゃうまい」といったメッセージが所狭しと記され、交流の場となっている。

展示後は、出品した子供を連れた親子、祖父母を含めた3世代ファミリー、アートスクールのママ友グループなどが次々と来店。メッセージボードを見て喜んだり、作品の前で記念撮影をする光景も見られた。

「パスポートを提示されない方もいますが、明らかに作品を見に来たと分かるお子さま連れも多い。新規客開拓につながっていますし、リピートしてくださった方もいます」（市川店長）

このような試みから、出品した子供の家族は同店を地域に密着した自分たちの店と考え、今後も気軽に立ち寄ってくれる可能性が高まる。子供たちにとっては、自分たちの作品を飾ってくれたことで「特別な店」として記憶に残り、他の来店客からの温かいメッセージは心に響く。長い目で見れば将来のファンづくりにもなる。市川店長も「今すぐの売上貢献より、こちらの方がメリットが

大きい」と語る。

作品を見た来店客も、地域に根差した店、子供を大事にする店と信頼を寄せる。こうして地域の人たちの心がつながっていき、ラーメン店としての価値が生まれる。

「今のスペースで継続的に展示を行っていきたい。他にもスペースはあるので、さまざまな展示に利用していただきたい」（市川店長）

他店や事業所、工事現場 店長自ら営業に回る

市川店長は周囲の店との連携も欠かさない。書店、リサイクルショップ、カラオケ店、パチンコ店、アパレル関係、美容院などを回って割引クーポンを置かせてもらい、それらの店のクーポンやチラシを店頭に置く。鈴鹿店時代同様、提供してもらった商品で抽選会を行ったこともある。さらに周辺の事業所や工事現場にもクーポンを持って営業に回る。

「来店を待つのではなく、地域の店と連携して共存し、地域に密着することで地域のお客さまを取り込める。人脈ができ、情報も得られる。それを基に新たな戦略を考えられる」と語る市川店長は攻めの姿勢を貫いている。（レポート 小林真由美）