

大内経営労務事務所 経営と労務管理の最新レポート

〒102-0072

東京都千代田区飯田橋1-10-1六川ビル4階

TEL03-3264-6881 FAX03-3264-6882

発行日:2012年4月12日

お客さまの喜ぶ顔を直接見れる

今週の日本経済新聞夕刊にカレーハウス壱番屋創業者である宗次徳二氏の記事が載っています。

ご存知の方も多いと思いますが、一代で巨大カレーショップチェーンを築いた方です。奥さんとの二人三脚でも有名です。

もともとは、不動産会社に勤務し、その後独立しています。それが喫茶店を始めたことになったとき、確信したそうです。

「これこそが天職だ」と。

を感じた理由は、「人が喜ぶ姿を目の前でみることができる」からです。

飲食業を営んでいる人、これから始めようとする人のほとんどは同じような思いがあるのではないか。

飲食業は身近な存在でありますから、事業としてはとても難しいものがあります。

そもそも利益率は低く、最

近では長時間営業の店も増えています。

まず料理を出すための仕入が必要で、見込み生産（調理）を行います。需要（来客）予測が外れたら在庫（売れ残り）のヤマとなってしまいます。工業製品のように日持ちしませんので、廃棄処分になることもあります。

次に、ヒトを必ず雇わなくてはなりません。そこには従業員教育が必要になってきます。合理化の難しい部分です。

そして、初期投資が結構かかります。店舗を借りるときの保証金や内装費など費用がかかりります。

モノを仕入れて、加工し、販売するという流れは製造業に近いものがあります。

製造業であれば、機械化によるヒトの削減も可能でしょうし、都心から離れた場所に工場をもつことも出来ます。人件費の安い海外でモノをつ

くり、国内に限らず消費者ニーズのある海外で販売することもできます。

それに対し、飲食業では、それらを行うことは容易ではありません。その結果、独立開業しても長続きせず撤退するお店が後を絶ちません。

このような業態ですが、唯一といついいほどの魅力があります。それが、直接お客さまに接し、ダイレクトに喜ぶ顔を見ることが出来ることです。

お客さまの楽しそうな姿に喜びを感じないようなスタッフでは困ります。飲食業の良し悪しは従業員の接客大きく変わることからです。従業員のつくる雰囲気によって居心地の良さが決まります。

そして、また次に来たいと思ってもらえるかどうか？これが一番の鍵になります。リピーターが増えれば、経営も安定し、従業員のモチベーションも自然と上がるからです。