《けん》から学ぶこと

《けん》が学ぶこと

けん×イザコー優勝店・炎丸

コラボが生んだ「けん東大宮店」の気づき

居酒屋「和・旬・うまいもん いざかや炎丸」や東日本地区の「焼肉でん」などを運営するプランズ（東京・新小岩、深見浩一社長）はこのほど、エムグラントフードサービス（東京・渋谷、井戸実社長）の運営する「スチーキハンバーグ&サラダバーけん」のFCに加盟し、1号店を埼玉・東大宮にオープンした。この店は「けん」業態のサービス面での質的向上を狙う実験でもあり、今後、直営店およびFC店へと広げる試験的コンテンツが数多くみられる。双方に良い影響をもたらしているコラボレーションの現場を訪ね、「けん」にいま何が起きているのかを探った。

ハード面ではサラダバーのバットサイズの変更だ。専用サラダやもやしナムル、ポテトサラダなどいわゆる「惣菜系」のもの二種としてはサイズを約15倍にした。というのも、一度による量が多いだけでなく、惣菜系をとる人が多いことに着目し、「野菜系」よりも大きくしオペレーション側の効率を高めることを目指したからだ。サラダバー側の壁面にシズル感溢れる写真を大きく貼っているほか、深見社長肝煎の絵入り色紙が随所に掛けられており、チェーン店特有の味気なさを打ち消す効果を出している。

専属スタッフをつけサラダバーコーナーの運営に力を入れる

プランズ深見社長

サラダバーには、プランズ独自の視点がまたあるる。「サラダバーがお客様とコンタクトする上で非常に重要なポジション」にある」とみた深見社長は、案内紙に次ぎ店で2番目にホスピタリティの高いスタッフをサラダバー専任者につけた。こまめに補充をしたり、荒れがちなサラダバーの衛生管理をするのが第一の目的だが、ここでお客さんに声をかけたりスプーンやトレーを差し出すことが「非常に効果的」だと、導入後の状況を分析した深見社長は説明する。ファミリーレストランにサービスを期待していないギャップから「すごく親切な店」との印象を植え付けやすく、ホスピタリティ水準の高い店舗業態よりも容易に差別化しやすい、とみる。

プランズのサービスクオリティが他の「けん」へ一方的に流出するわけではなく、プランズ側も「けん」から数多くの気づきや学びを得ている点が、このコラボ求に非常に興味深いことでもある。「ずんぶり0円サービス」のメニューから派生していることもその一例だ。

この「0円サービス」メニューとは、例えば「バースデイのお祝い」「マジック」「必殺バルーン」などで、主に子供が喜ぶサービスを中心に20の無料サービスが記されている。その顧客経緯を深見社長はこう説明する。

「新店オープン時の研修はこれまで時間をかけてホスピタリティを上げていく方法を採っていたが、『けん』の場合は5日間しかなかったため、お客さんのリクエストに応える格好でホスピタリティを発揮する仕組みにした。それが今回の『0円サービス』」

これまで居酒屋と焼肉店しか経験しなかったお客さんにとってはなかった深見さんにとって「けん」への加盟により、「郊外ロードサイド業態には、これはぜひとも『子供』が再来店の動機になることを実感させられた」という。綿菓子製造機に子供たちの行列ができる。それが大きな来店動機になっているというヒヤリングを聞いた深見氏は、「焼肉でん」全店にも綿菓子製造機を設置することを決めたほか、「マジック」や「バルーンアート」を全スタッフが身につけるようにしてもらうことを更に決めた。ロールプレイも、これまでの中年男性に加え、「本物の幼稚園生をいかに楽しませるか」という項目を追加するなど、人材教育プログラムを変

サラダバーに専任者をつけ迅速な補充と衛生管理、そしてホスピタリティを発揮させる

これほどまでに「子供」の存在が再来店の動機になっているとは……想像以上のことだった

▼「お好み焼き・鉄板焼き 天六久（てんろく）」（松本敏之店主）がこの夏、東京・渋谷にオープン。ムジャキフーズの業務委託契約による社エシステム（トラスト契約）を利用し、同社が出店資金を全額出資してオープンした。店主の松本氏は前職のお好み焼き店（20ピル一時。

売上げ、月間100万円以上の赤字店舗を黒字に転換させた実績の持ち主。店内30席。東京都渋谷区東3・26・1中村

日本ワインを学ぶ

受付9月末で10月実施

日本ワインを愛する会（山本博会長）は、第1回の「日本ワイン検定」を実施する。検定は1～3級の3段階で、第1回については2級と3級の検定を行う。

試験では日本のワインに関する基礎的な知識を問う問題を中心に出題される見通しで、2級はテイスティングもある。検定のために編集された「日本ワイン検定テキスト（2・3級用）」から出題される。また、受験対策セミナーも開催される。第1回の検定受験者は500名を定員とし、1級の検定については2級合格者を対象に来年実施する予定。検定日時等の概要は次のとおり。▽日時＝10月30日（日）、3級10時～11時30分、2級14時～16時▽場所＝明治学院大学白金キャンパス3号館（東京都港区白金台1・2・37▽検定料＝3級5000円、2級8000円、3・2級同時受験1万2000円。検定テキスト（別売り）3000円▽申込方法＝専用申込ハガキを郵送またはHPから申込用紙をダウンロードしFAX。申込みと同時に指定銀行口座に受験料を入金すると、入金確認後、テキスト・受験票などを送付▽申込受付＝9月30日まで▽対策セミナー＝9月19日に同会場で実施（3級3000円、2級4000円、同時受験6000円）。申込方法は検定受験と同じ。

「サラダバー業態」展開へ

《太陽の家族くに》多店化

ペッパーフードサービスは新業態「太陽の家族くに」ステーキ&ハンバーグ・鶏腿サラダバー」を多店舗化する。6月に出した1号店が開店後1カ月間で月商900万円に達し「予想を上回る売上を確保できた」ことから、多店舗化を決めた。

「太陽の家族くに」は6月17日、既存のステーキくに」を業態転換して出店。ステーキのノウハウを活かすとともに、サラダバーや食べ放題のカレーを加えることで若い層を狙う。サラダバー付のステーキ業態が進行していることを受け、「この仕組みに利用客が喜ばせる要素がある」と考えて業態開発に着手した。1号店は千葉市のショッピングセンター「アリオ鎌我」に出店している。

「既存業態からの転換のため初期投資額を一500万円程度に抑えた」という。これまでSC内に出店する場合には「初期投資が8000万円～1億円かかったが、居抜きを活用すれば投資額を大きく抑えられるため、今後はSC内の居抜き物件を活用して多店舗化する」としている。さらに「ペッパーランチ」にサラダバーやカレー食べ放題を加えた「太陽の家族ペッパーランチ」や7月末に出店し、今後は多業態を多店舗化する。

「太陽の家族くに」は70～80席相当の店舗で、「太陽の家族ペッパーランチ」は40～50席相当の店舗をそれぞれイメージする。すでに「太陽の家族くに」に適した物件を、5店舗分を確保している。

なお、SC内への出店は契約期間6年が一般的だ。街づくり三法改正施行（07年11月）を絡んで06～07年に開業したSCはこれから契約更改を迎えるため居抜き物件が出やすい環境にある。

「より『キッズファースト』の意識を強めた」という。

急な雨の時にはビニール傘を40本用意し無料で貸し出しもする。傘を返しがてら再び会場に来店してくれる例も散見され、「2次来店の動機にも繋がっている」という。次々に生まれるサービスが同業態をどこまで進化させるのか、注目すべき試みが盛載の一店だ。

アリオ鎌我店の「太陽の家族くに」

労務Q&A

連載第6回／採用

回答者◆林 久美さん（社会保険労務士）

Q 外国人を雇用する場合、どのような点に注意が必要ですか。

A 外食業界では外国人を雇用する企業が多いため、雇用の際の注意点を知りたいと思われるのは当然です。日本に在留する外国人は在留資格の範囲内で定められた在留期限に限って就労等が認められています。したがって、外国人を雇用する場合は就労させる仕事の内容が在留資格の範囲内であるのか、また在留期限があるかどうかを一番に確認する必要があります。この確認は外国人登録証もしくはパスポートでできます。ただし、採用決定前に外国人登録証明書等の書類の提示を求めることは公正採用選考の観点から適切でない、とされるため求職者にはまず口頭で確認することが重要です。雇用することになった場合は必ず外国人登録証明書等で確認しなければいけません。

なお外国人を就労させる場合は職種によって必要な在留資格が異なるので注意が必要です。例えば、調理などの専門的技術を要する人を雇用する場合は調理資格が必要です。ウェイターなどの資格を必要としない労働では留学や就学、もしくは他の在留資格を持ち「資格外活動の許可」と呼ばれる許可を受けている人のみの雇用が可能です。これはパスポートで確認出来ます。ただしこの場合は、国で定めた労働時間内での就労が条件となるため、労働時間の設定には注意が必要です。他にも万が一、日本に在留資格がない、または在留資格と就労内容が合致していない外国人を雇用した場合は経営者も処罰の対象となりますので十分な注意が必要です。

外国人でも問題がないのは「永住者」「日本人の配偶者等」「永住者の配偶者等」「定住者」。どの職種でも雇用することができます。外国人雇用で不明な点は相談して下さい。

外国人登録証で資格範囲などを確認 ケースによっては労働時間の規制も

●林 久美さんプロフィール●
社会保険労働士事務所ビジネスフライトコンサルティング代表。2002年に社会保険労働士試験合格後、都内社会保険労働士事務所で実務経験を積み、05年11月に独立。中小企業の労務相談顧問・厚生労働省管轄助成金コンサルティングを中心に、飲食業や中小企業の労務コンサルティングを行う。問い合せは03-5640-6262。http://business-flight.jp/