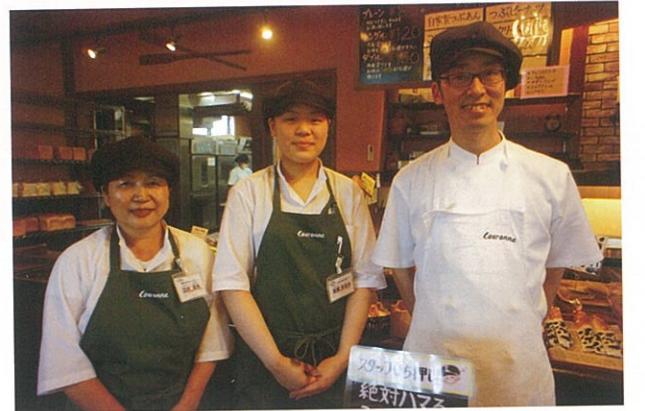


店の想いを 客にどう伝えるか

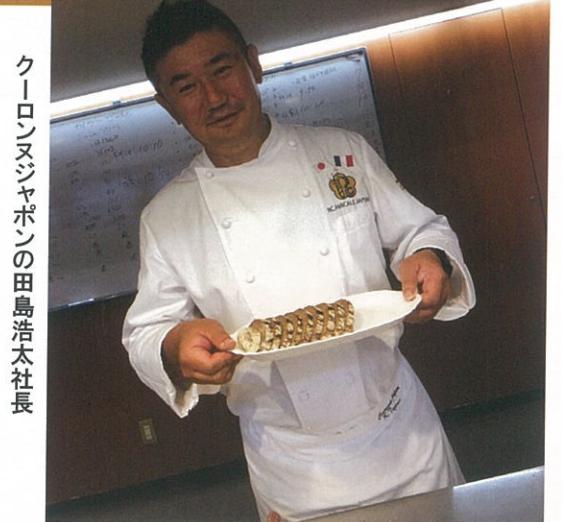
茨城県取手市のベーカリー「クーロンヌとりで」



左から「クーロンヌとりで」の販売スタッフの白井園美さん、後藤みなのさん、店長の南條史人さん



「私達は、ヘビーユーザーをいかに取り込んでいくかという事を大切に考えています。支持してくれる人達を大切にし、その人達の期待に応える事の方を重視しています」(田島社長)



クーロンヌジャパンの田島浩太社長



「クーロンヌとりで」のテラス席の様子



「様々な製品が並び、楽しい雰囲気を醸し出す店内」



「クーロンヌとりで」には地元のヘビーユーザーが多く訪れる



今年5月にオープンしたJR土浦駅直結の「クーロンヌPLAYatre TSUCHIURA」の店内

「当店の位置する近隣地域の人口そのものは減少傾向にあります。ただ、売上を伸ばす上ではそこは大きな問題ではないと考えています」と、茨城県南部を中心にベーカリー9店舗、ピッツェリアとペニションを1店舗ずつ経営するクーロンヌ

ヘビーユーザーから 支持される店

「伝統的な製法で作った定番商品を毎日、頻繁に焼いて提供することで、それぞれの商品を目当てに通ってくれる常連のヘビーユーザーの方の要望に応えられるようになりますね。その上で店内で最適な空間を提供し、最適なタイミングで主食としてパンを食べる経験をしてもらうことで、パン文化の楽しみを知つてもらいたいと考えているからだ。また、買い物そのものを楽しんでもらう事も重要視している。」

「例えば、『ベーカーで入った時、親切に対応してトレイに商品をとつてくれました』などという声です。商品も大切ですが、こうしたちょっとした親切の積み重ねがヘビーユーザーの獲得にもつながっています」(田島社長)

「言われてみて気がつき、すぐ対応することができます。だからクレームに対する窓口を設置している。「ここに集まつた声は、店側の指導や対応が行き届かなかつた点を、お客様のほうから知らせてくれるものですね」(田島社長) 例えば以前、店の後ろの奥の方にあるゴミ箱の匂いが気になるというクレームがあった。

「『言られてみて気がつき、すぐ対応することができます。商品も大切です』などという声です。商品も大切ですが、こうしたちょっとした親切の積み重ねがヘビーユーザーの獲得にもつながっています」(田島社長)

お叱りウェブの 顧客の声は宝物

なサービスも体感してもらいたいと考えているのです」(田島社長)。

クーロンヌとりで パン文化の楽しさを伝える

スタバに学ぶ 接客スキルの高さ

「クーロンヌジャパンではあらゆる問題が実際に起きる前に解決する事を目指し、勉強会を週一回開催している。勉強会は各支店の店長向けど、中堅・新入社員

「例えば今は、接客スキルが極めて高いものの好例としてスターバックスの店員の対応を例にあげて話す事が多くなっています。彼らの店での対応は『スタバ』というブランドを成立した中で、お客様へ特別な時間と空間を提供したいという完璧な接客マニュアルの中で行われているのでしょうか。私はこれをパン屋の世界でも取り込めるようにしていくべきだと考えているのです」(田島社長)

「スタバと対照的なのはコンビニです。クーロンヌという作られたブランドの中でパンを中心とした最高の食と空間を提供していくためには、クーロンヌでしか提供できない商品と従業員からのお金を取り込めるようにしていくべきだと考えています」(田島社長)

「スタバや従業員の労働環境の問題なども考えると、ベーカリーはコンビニのよくな便利さや安さを売りにするわけにはいきません。パンの値段はある程度の価格をしつかりつけなくてはなりません。ただその分、商品も接客もその店にしかない特別なものを提供する必要があるので

店の想いを 客にどう伝えるか

場食 パン類の商品が並ぶ売り



左から「ペストラミビーフのカスクルート」(税別340円)、「生ハムとカマンベールのカスクルート」(税別400円)

ーロンヌとりで(前ページから続く)



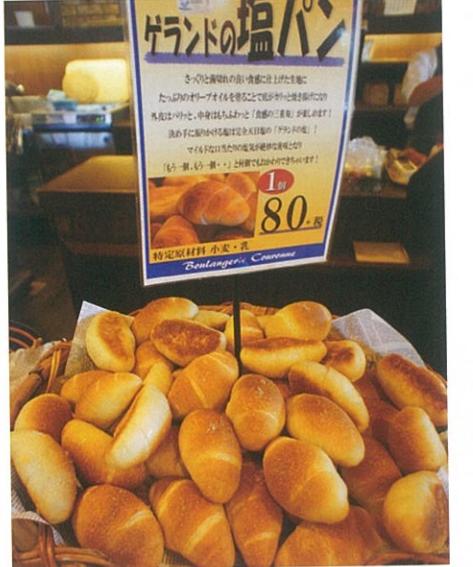
レーズン、クルミ、アーモンドなどが入った
「フルーツライ」(税別400円)



看板商品のひとつの「バゲット・クーロンヌ」
(税別240円)



自家製のカレーフィリングを包んで揚げた
「カレーパン」(税別200円)



イカ墨を練り込んだフランスパンに明太子
フィリングを入れた「イカスミめんたいフラン
ス」(税別220円)



フランス産のバターを使用して特徴ある味に仕上げた
「クロワッサン スペシオ」(税別260円)

SHOP DATA

店名 クーロンヌとりで
住所 〒302-0034 茨城県取手市戸頭2丁目12番13号
電話 0297-78-6321
営業時間 午前6時30分～午後7時
定休日 水曜、第2木曜（祝祭日は営業）
品揃え 100品目
スタッフ 製造常時4人（繁忙時は5～6人）、
売常時3人（繁忙時は5人）
店舗面積 売場11坪、厨房20坪、テラス28席
日商 平日36万円 土日60万円
月商 1000万円

田島社長はさらに「スタバの例をあげるとまず従業員一人一人が主体性を持つて生き生きと働いているというのがあります。お店のイメージというのをすごく大切にしていますね。当店の場合は、マニュアルは基本的には設定していないのですが、ケーロンヌらしさを出していくために『親切が先で商いが後』という事をものすごく重視しています。高校生をアルバイトで採用する事もありますが、たとえ人生経験は短くとも、日常で誰かに普通に親切にした経験はあるはずです。店の接客ではその辺りを思い出して対応できるようにといった指導をしています」。

例えば客から「おすすめの商品は何か」と聞かれた場合の対応として、まず、一番の人気商品を伝える事は多い。ただ、より親切であれば、「ちなみに私はこの商品が好きです」といった風に話をつけ加える事で会話が続き、接客のレベルが上がるのだという。

理想的なリーダーは毅然として穩やか

「ただしこうした接客のスキルは従業員同士の関係が良好であってこそ生み出されるものだと私は思っています」と田島社長が基本方針を語る。

同社は1994年に個人商店として創業し、25年が経つが、最初のうちは従業員の入れ替わりが激しく、なかなか人が定着しない状態が続いていたという。

「だいぶ悩みましたが、変化を求めて模索しているうち、自分で中で理想的なリーダーの姿を思い描く事で、自分もその理想のリーダー像に近づけるという事に気がつきました。その理想の姿とは、常に穏やかで毅然としている事です。経営者としてのコミュニケーション能力を上げるための学習教材を導入するなどして、理論的に学びこの姿に少しでも近づけるよう努力しました」(田島社長)

理想的なリーダーの姿を思い描き続けた結果、ちょっととずつ状況は良くなつて、今でも週に一回の勉強会を欠かさないのは、こうした努力によつて得る事ができたものを持続させる目的もある。

「以前は感情的になりライラしがちだった事も冷静な対処ができるようになります。人を育てるという事について落ち着いて、理論的に策を練る事ができるようになりましたね」

田島社長は、店長としての素質は何かという事については「人を生かして輝かせる力」があるかどうかと考えているという。



店内で無料提供されているコーヒー