

満席塾特別講師 「桂春菜 改め 三代目桂春蝶」を襲名



本年2月23日に「落語の心を小規模飲食店に生かせ」をテーマに講演をしていただきました桂春菜さん（満席塾特別講師）の襲名披露公演が、来る8月25日に大阪で、9月27日に京都で催されます。皆さまも都合がつけば、ぜひ、ご観賞ください。※チケットにつきましては、各自にてお願いいたします。

**「満席塾」のホームページが
近日、立ち上がりします！
どんどんアクセスお願いします！**

そば あれこれ

「そばの歴史」

そば粉はソバの種実を挽いて、中の胚乳部を粉にしたものです。ソバの製粉は外皮を除き、石臼にかけて粉砕します。いちばん中心部だけを挽いたものが一番粉で、色もそば粉のなかでいちばん白く、「さらしな」ともよんでいます。これに更科と字をあて、そば店の屋号によく使われています。一番粉からさらにふるい分け、挽いたものが二番粉。また、「挽きぐるみ」は外皮をとっただけで全部挽き、色が黒くごつごつした感じで、出雲そば、出石そばなどに使われています。そば切りは、そば粉をこねて薄く伸ばし、細く切ったものをそば切りとよんでいます。これを略してそばといえます。そば粉だけでは麺状にうまくつなぎにくいので、普通は小麦粉をつなぎに用います。そのほか、山芋、卵白などもつなぎに使われます。抹茶を加えたものは茶そばとなります。そば切りの始まりは、天正年間であるとされています。そば切りの一説には、江戸初期に朝鮮半島から渡ってきた僧の元珍が、南都の東大寺にきて、そばのつなぎに小麦粉を加えることを教え、初めて麺ができあがったといわれています。そば麺は、平たく伸ばした生地を何枚にも畳み、細長く包丁で切ったので「そば切り」の名があります。この技術は奈良から木曾路を経て江戸に入り、寛永末頃には吉原で「けんどんそば切り」が売られ、江戸末期には多くのそば店があり、「更科」や「藪」の名のつく店が多数できました。「更科」は産地直送を売りにした麻布永坂の「信州更科蕎麦所」の看板を揚げたのが最初で、「藪」のほうは、雑司ヶ谷鬼子母神門前や本郷団子坂の藪蕎麦が知られ、人の通う所には「藪」が多いところからきています。



飲食寺子屋「満席塾」 第3シリーズ

平成21年度 第1回研修会開催

「モチモチ接客マスター」の法則

平成19年より開催されてきました講演会・研修会は、今回で11回を迎えました。毎回、参加者の皆様よりいただきましたアンケートの中で「接客マスター」についてのご要望が多く寄せられています。そこで、長年お取り引きいただいておりますサッポロビールのフードサービスサポートの坂口真氏のご協力により、満席塾講義室にて開催することができました。第1部では、飲食業において特に重要な「商品」「販促」「接客」の3要素の中で、特に「接客」の重要性について、また、外食産業の総論の講義も含めての講演となりました。まず、繁盛店の4要素であるQ（おいしい料理）S（感じの良い接客）C（清潔感）A（雰囲気の良い）で総合力を上げる。次に、業態コンセプトシートに基づいて、お店の基本コンセプトづくり、お客様の満足度を上げるために、入口からお帰りまでの接客ポイントと接し方、また、お客様の期待値となる飲食減点法を学びました。

第2部では、飲食店で働くことの意味や自分が成長できる喜び、リーダーシップの定義、接客6ヶ条、接客の考え方、青信号の法則、やまびこの



心の接客や〜笑顔で接客

発行・編集
関本総業株式会社
〒573-0013
枚方市星ヶ丘2丁目33-23
電話 (072) 848-0010
FAX (072) 848-5650
経営革新計画承認企業
大阪府指令経支第777-222号



Active Osaka Promotion Fund
おおさか地域創造ファンド
北大阪地域採択第1号事業

まいど 満席考座

安心と安定「終身現役」

満席塾の特別講師である林隆憲先生は、京都銀行のご出身です。夏の高校野球放送でのCMで、お馴染みの「ながいおつきあい、京都銀行」というコピーを耳にされたかと思えます。▼私は30数年来、外食卸業の商いをさせてもらい、常に「一生のおつきあい」と思っており引きお店が開店して繁盛店へ、そして、ご勇退後も他店で頑張ってもらえる、終身現役の仕組みづくりの夢を、おおさか地域創造ファンド事業を通して創りたいものと思っています。▼小規模飲食店の楽しみ、それは、店の人と会話を楽しみ、思わぬものに出会えることです。「○○ちゃん大きくなったな」と声をかけ、「子供が大人になり、またその子供の味を連れて来てくれる。」お店の味がおふくろの味となり、ふるさとの味になっていきます。▼満席塾もこのようなつながりのパイプ役となって、「一生のおつきあい」終身現役仕組みのお手伝いをしていきます。
(統資樹)



▼今回は顧客との関係について考えてみたいと思います。マーケティングという学問の中には、人生のライフサイクルがあるように、お客さんとお店の関係にもライフサイクルがあるという考え方があります。わかりやすくいえば、顧客との関係を大事にして、お互いがいい思いがで

きやすいように長い目で付き合いを見ていこうというものです。▼今は、高度成長期の頃とは違って、お店をやっているならば、次々と客がやってきたり、ものが売れていく時代ではありません。顧客を一人逃がしてしまえば、新たな顧客を確保することは大変難しいのです。一人ひとりの顧客を大事にして、長い付き合いをする中で、顧客にもお店にも利益があるような関係をつくっていくことが求められています。▼長い目で見た関係を作るときに大事なことは、一回一回の顧客との出会いで、ちゃんと手を抜かず満足させ続けられるかということ、一回の商売で少しばかりの損が出たとしても、気に



せぬ顧客の信頼を得られるような付き合いができるかが大事になってきます。つまり、商売というものは、決してモノだけを売っている行為ではなく、料理だけを提供している行為でもありません。お店、店主の「信頼」を売っていくのが本当の商売だということなのでしょう。

手作りの温かさをお客さんといっしょになっちゃ!

気薄になりがちな地域のコミュニケーションの場として、お茶でも飲んでいただければと開店して丸三年。

「体にも心にも優しい家庭料理（お客様からのリクエストによる料理も）と、お客様がココチよくすごせる店づくり」を目標にしてきました。

その間、ご年配のお客様からは、知恵や知識を、子供達からは、元気、エネルギーをたくさんもらって、地域に育てて頂きながら今日もスタッフ一同、楽しく動きまわっています。

楠葉「ゆるり」



満席塾に参加させて頂いて

開店して1年半、お客さんに喜んで頂けるための一念で毎日励んで来ましたが、まだまだ満足の出来る日ばかりではありません。そんな時、講演会に出席して、それぞれのお店が、こだわりを持ってお客様にお料理を出されている事、また、開店以来スタッフのメンバーが変わっておられない事などをお聞きし、感動いたしました。皆様にも愛されるお店になる為には、お料理はもちろん、お店の雰囲気作りにもより一層精進していかななくてはと、明日からの励み、そして、目標にしていきたいと思えます。満席塾に参加させて頂いて有難うございました。

枚方 nonna

満席塾 商売繁盛講座



飲食店開業「どんなお店やんの?」
まずは具体的なコンセプト設計を!

「業種は」: 「何を売る店か」

(例) お好み焼店、たこ焼店、うどん店、など

「業態は」: 「どのように売るか」

(例) ファーストフード、宅配、低価格店、など

まず、この両者を決める必要があります。

業種決定

基本は「自分が一番好きな業種を選ぶ」ことです。好きな業種なら研究も苦になりません。知識も技術もない方は、「単品多品種の専門店」という視点で、使う食材・調理技術を極力限定した店がおすす

業態決定

- ①どんな来店動機で、どんな客層に(ターゲット)来店して欲しい客層を明確にします。
- ②どんな立地で(立地環境・物件概要)
- ③で明確にした事項と合致した立地を検討。出店場所が決まっている場合は、立地の特性から。
- ④どんな商品を(メニュー構成)
- ⑤味のレベル・質・量・数・組合せなど検討、決定。単品の価格で(客単価)
- ⑥商品の価格・商品の価格帯・客単価を想定。「いくらぐらいの店か」が重要なポイント。
- ⑦どんな店舗で(店舗デザイン)
- ⑧大きさ・外観・入口・客席・厨房など。
- ⑨どんなスタイルで(販売促進)
- ⑩接客スタイル・人員配置・営業時間・定休日など。

◆ポイント・流行を追わず中長期的な視点で。繁盛店を手エック・立地エリアエック



飲食寺子屋「満席塾」指導員・塾生さん募集中!



○月○日
よみがえれ!
小規模
飲食店から
大阪を
元気に

お好み焼・たこ焼 うどん・そば ラーメン・ギョーザ各コース

「地域を元気にしたろ!」と情熱ある店主さん、今すぐご登録を!

飲食店開業・就業ご希望の方に!



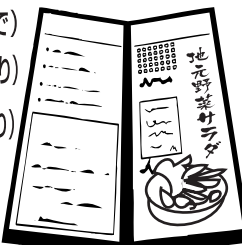
●お問い合わせ・ご相談は
☎(072) 848-0023

出前「ワンデーサポート」客をよぶ店づくり

只今無料受付中!!

出前「ワンデーサポート」メニュー内容

- 1. 店主さんの履歴ポスター(似顔絵入り)
- 2. 手書きメニュー&POP(産地こだわり)
- 3. 手渡しチラシ(イベントなど)
- 4. その他店主さんご要望を



店主さんと力を合わせ、店舗内PR(POP作成等)現場即効の店頭演出企画で応援します。

お店のオリジナルキャラクターを作りますか? お店の個性をさらに引き出す今、流行の「ゆるキャラ」で!!

作ったキャラクターをのれんに、Tシャツに、使い多彩!

イメージカエルで!
●まずはお電話ください 飲食寺子屋「満席塾」
TEL.072-848-0010 関本まで

