

今月のメニュー

1. 年末のごあいさつ
2. クリスマスパティー
3. 繁盛店の条件
4. 業務内容
5. 編集後記

【50にして天命を知る】

2011年も、あとわずかとなりました。今年一年間、ほんとうにお世話になりました。地震や大雨など、まだまだ傷痕が残る激動の年、私自身50歳を迎え、大きな変革があった年になりました。

「30にして立つ、40にして惑わず、50にして天命を知る…」孔子の有名な言葉です。

30歳でこの道に進み、40歳の時に税理士になり、そして50歳。私に与えられた天命を、この年末に考える機会がありました。それは、幼い時からの生い立ちにあったんです…

「おさむ～！パン焼けたでえ～！早よ、起きやあ～！」そんな母の声で、いつも目を覚ますと、テーブルには、バターをたっぷりぬった厚切りトーストと牛乳がありました。身体がまだ起ききっていない、寝ぼけた意識ながらも、『おいしいなあ～』と幸せを感じていました。私が幼い時から、母がパン屋に勤めていたので、家には、毎日美味しそうなパンがいっぱいありました。お昼ご飯は、サンドイッチ。おやつには、菓子パン。冷たく冷えた、チョココルネを、弟の分まで食べて怒られたこともありました。ある日母が、明太子フランスを持って帰ってきて口にした時の、あの衝撃は忘れられず、今でも一番の好物です。明日は、何が食べられるのかなあ～。ワクワクしながら、パンのことばかり考えている子供時代でした。

それから大人になるにつれ、当たり前の日々を当たり前のよう過ぎす毎日。パンを食べることも、当たり前の日々の一コマになっていました。しかし、この仕事(パン屋税理士)を始めてから、美味しいパンに囲まれる日々、当時の純粋な気持ちを、また思い出すことができ、さらに、間近でパン作りに関われる喜びも感じる事ができました。ところが…、同時に感じたのは、経営の難しさだったんです。子供のころ、あんなにワクワクしながら食べていたパン。「こんな美味しいパンは、きっと夢のような場所で作られているに違いない。」そう思っていた子供時代。ですが、私の目に映ったのは、パン作りに誇りをもちながらも、経営に苦しんでいるパン職人の姿でした。「売上の問題、人の問題、お金の問題…」流されていく日々の中で、悩みや苦しみを、胸の内にため込んでいる。私にできることはないだろうか？子供時代の私を、あんなにワクワクさせてくれたパン屋さんへの恩返し。私の使命は、「パン屋さんを元気にすること。いつも隣にいて応援しています！頑張りましょう！来年もいい年でありますように。」 **河原 浩**



みなさんこんにちは、スタッフの喜多です。先日、ハートベーカリー21 クラブ クリスマスパティーに参加してきました。乾杯が終わってからは、みんなでワイワイガヤガヤと1年間よく頑張ったとお互い労いながら、美味しい料理やお酒を楽しんでいました。最後にはクリスマスプレゼントの交換もあり、賑やかにその幕を閉じました。有名シェフの方々が持参してくださった手作りパンの味を思い出すと今でも胸躍ります。

私が一番印象に残ったことは、シェフの方々がワイワイと仲良くお話をされている姿を見たときでした。



…そんなことを考えていると、ワクワクしてきて、「今度試合をするときは、どこかのチームの選手と、誰か1人でもいいから仲良くなってみたいな。」と思うようになりました。今回のこの気付きを大切に、行動に結びつけていこうと思います。

「同業者同士なのになぜこんなに仲良く話ができるのかなあ。」私は中学の部活から、現在は社会人サークルで男子バレーボールチームに所属しています。思い返すと、ライバルのチームの選手と話す機会なんてほとんどありませんでした。でも今思うと、そういう人と話すことによってプレーの気付きが出てくるかもしれない。仲良くなって練習試合も組みやすいかもしれない。



繁盛店の条件とは？

前回に引き続き、行列ができるほどのお店になるための「繁盛店の条件」についてお伝えしていきます。今回は「店員の笑顔(ホスピタリティ)」というお話です。「お店は商品を並べて買っていただく場所。お客さまと商品の接点。だからこそ商品価値が大切。」確かに間違いではないです。ただその前に、お店という場所は、人と人の接点であることを忘れてはいけません。人は何に関心があり、好感や反感をもつか、という実験では態度・表情55%、声38%、内容7%という結果がでています(メラビアン法則)。そして人の印象は、最初と最後で決まると言われます。入店時の明るい声、レジ精算時の笑顔が無ければ、せっかくいい商品を作っても台無しになってしまいます。選ばれるお店には選ばれる接客が必ずあるんですね。

【繁盛店の条件】

1. 成果として…利益蓄積

- (1) 坪当たり売上高
- (2) 1人当たり生産性
- (3) 自己資本比率(又は資金残高)

2. 状態として…行列ができています

- (1) おいしいパン
- (2) 欲しいパンがタイムリーにできる
- (3) 品揃えが豊富
- (4) 店員の笑顔(ホスピタリティ)
- (5) 3S(整理・整頓・清潔)
- (6) キラーコンセプト

～選ばれる(また来たいと思われる)接客とは？～

- (1) 「態度・表情・声」について、きちっとしたマニュアルがある。
- (2) 基本としての商品知識を習得し、伝え方も身につけておく。
- (3) 販売責任者が存在し、接客向上のための報・連・相がある。
- (4) お客さまに「答える」ではなく「応える」を意識している。
- (5) 笑顔には笑顔が返ってくる。「笑顔」が最良の接客。

あるお店で、店員さんに「焼きたてのパンはありますか？」と聞いたところ、「申し訳ございません。只今、ございません。」と笑顔で即答されました。仕方なく適当にパンを選んでお店を出ようとしたところ、厨房から焼きたてのパンを持った店員さんが…。確かに店員さんは、その時の状況を正しく丁寧に「答えて」くれました。でも「少々お待ちください」と厨房に確認。「あと5分で焼きあがります。お時間はございますか？」

たった一言、そう教えてもらえたら…。(抜粋『期待以上』と思われるプロの接客作法: 藤村純子著) 「答える」と「応える」の違い分かりますか？販売担当者に是非読んでもらいたい一冊です。



事業内容 ホームページは <http://www.bakery-no1.com>

- 1. 身近なパートナーとしての税務顧問
- 2. 「現金管理」や「目標管理」を中心としたショップ経営のサポート
- 3. 「儲かるお店をつくる5ステップ」など繁盛店セミナー・講演・勉強会
- 4. 会計業務全般請負(業務改善～入力代行)

〒541-0048 大阪市中央区瓦町3-2-15 本町河野ビル3階

TEL:06-6205-8211 FAX:06-6205-8212 e-mail:info@bakery-no1.com



同じビルの2階から3階に移り

電話番号も変わりました。よろしくお願い致します

編集後記 12月も中旬になり、街もすっかりクリスマスモードですね。先日、ハートベーカーリー21クラブ主催のクリスマスイベントに参加し、すっかりクリスマス気分になり家に帰りました。すると、リビングに我が家のクリスマスツリーが登場していました。数年前に購入し、そこから毎年少しずつオーナメントを買い足していきました。最初は寂しかったツリーも今では結構ずっしりしてきました。妻曰く、私には飾り付けのセンスが無いそうで、飾り付けの手伝いはさせてもらえませんが、一番上の星だけは毎年私が付けています…。もちろんすぐに角度や方向を直されますが(涙)。今月号も皆様からのご意見・ご感想等お待ちしております。それでは、よいお年をお迎えください。(池田晃幸)



高さ60cmほどの我が家のツリーです。