

# 飲食店は魅力ある職業

## お客様の居場所と信頼感

第21回経営交流会が開催されました。今回はJR岸辺駅近く今年3月にオープンした「ぶたたまや」さんにお邪魔し経営者の西田さんにお話を伺いました。

西田さんは独立する前に飲食店で厳しい修行、経験を積んできました。労働時間は12時間を超え社会人になってから人生の大半を仕事に打ち込んできました。厳しい経験ではありませんが修行時代に「食」に対するこだわり、食材の質は季節によって違う事、包丁の入れ方を身につけました。また原価率や人件費



の出し方等も学びました。独立前等、勤めていたお店はフランチやイズ化し、お店の方針として、職業としていないアルバイトに食を提供させていました。その事に疑問を感じ独立開業の道を選びました。西田さんは食材のこだわり、味のこだわり、お客様の望むものを常に考えています。また地域の方が野菜を届けに来てくれたり、お客様から度々助言を頂く事があるそうです。お客様から「ランチにドリンクいらない」

「メニューは少しずつ増やしていけば良い」「お酒の種類や食材を入れて欲しい」など要望として出されています。その事を真摯に受け止め従業員、お客様ともディスカッションしています。要望だけでなく、お客様から様々な報告を受ける事もしばしばです。きっとそのお客様の居場所になっている事と思われま

す。西田さんはこう話します。

「飲食店はお客様との距離感が近いのが魅力的だと思います。20年近くやってきたが今までの経験は重要だったと思います。今までにないお客様との距離感、居場所になっていると思います。開業の目的はお客様との信頼関係を築く事でしたが成功しています」

経営交流会に参加された方から「お客様から吸収している」「聞き上手」「顔が柔らかい」「仕事する喜び、その事に対する感謝が表れているのではないか」という感想が出されました。

## 自分の商売と「ニーズ」を振り返る

西田さんの報告後「お客様のニーズ」とは何かという事をテーマに話し合いました。お客様に聞けば良かったんだという感想が出されました。西成民商から参加された方からは「お客様に対して押し付けニーズになっていなかったか」美容室を営んでいる竹田さんは「お客様との打ち合わせは絶対必要」建設機械の修理、リースを営んでいる塚本さんは「機会は古くても動いてくれればよい、現場で壊れない事が大事、その為に点検はもちろん、スタートロープ等も点検している」

また買ってくれなくてもうちに来ておしゃべりして帰るのもニーズではないか」音楽スタジオを経営している永田さんからは「定番の機材さえあればニーズは応えられる。ただしシンバルだけはグレードを落とさない」前回の経営交流会で発表した村上さんは「工賃の決め方は仕事を誠実にやって決めていく」

工務店経営の下井戸さんからは「施主さんの要望に沿って建てて、潰して又建てての繰り返し。知恵を出せ、汗を出してやってきた。要望に沿っている。」など自分の商売を振り返って発言がありました。

最後に西田さんの経営を振り返りお客様に意見を引き出している事がすごい事だと思う。その事を西田さんが引き出しているか自覚する事が出来れば商売の強みになるという事を参加者全員で認識して交流会は終了しました。



## 伝言板

25条の会 事前相談会（国保・住民税・国税相談会）

6月17日（火）夜7時 民商事務所

\*督促状が届いておられる方、納付書が無くなった方  
約束した分納金額が払えない方 御参加下さい

無料法律相談

6月19日（木）昼1時 \*要予約

## 地域の情報

許すな！集团的自衛権容認

「戦争する国」づくりを止めよう 緊急集会

6月7日（土）朝10時 片山ポケットパーク

9条は日本の宝！ 吹田のつどい2014

6月24日（火）夜7時 メイシアター中ホール

アーサー・ビナードさん講演会（資料代500円）

いのこの里 チャリティ映画会

6月25日（水）朝10時30分 昼 2時 夜7時

メイシアター中ホール 当日料金 1500円

子育て守れ！」の運動を振り返り民営化計画の完全撤回を目指す学習会

6月30日（月）夜7時 メイシアター集会室

**商工新聞は経営のヒント・くらしの知恵がいっぱい 毎週必ず届けましょう**  
**会費集金は会員の心をあつめる活動です 毎月10日までに集めましょう**