

データ&トピックス

●外食業界・消費者動向

「デューワーズ」牛乳割りで
サッポロと朝霧乳業が提案

ウイスキーを牛乳で割る「カ
ウボーイ」と呼ばれる飲み方を
提案して売り込んで、ビールの
あとの2〜3杯目の需要を開拓
する戦略だ。

静岡ではウイスキーの緑茶割
りが人気を集めていることから、
地元の新鮮な牛乳を使った割り
方を提案して、将来は首都圏な

どもに広めることにしている。

（日経MJ）
オリーブ油、不作で値上げ
今秋から、飲食店にも影響

イタリア料理やスペイン料理
に欠かせないオリーブ油の価格
が上昇している。地中海沿岸の
天候不良で、2016〜17年
の生育が悪く、イタリア産の収
穫量は前年比6割減の18万トン、
生産量の多いスペイン産も1割

減の127万トンと不作だった。
日清オイリオグループは10月
から5品目の出荷価格を10%引
き上げる。飲食店のコスト増が
懸念される。

「（授精が衰える）2年に1
回の『裏作』に加え、昨年8月
以降の多雨がたたった」と説明
するのは、日清オイリオの担当
者。高い湿度で害虫のミバエや
メイガが多く発生し、主要生産
国のギリシャやチュニジアでも
収穫量が落ち込んだ。

その結果、イタリア産オリー
ブ油の相場は約70%上昇し、購

「グルメ誌の特集紹介」

▽料理通信／10月号

特集1…麵レシピ 麵、汁、具
の3パートで探求

特集2…ナチュラルワインはコ
ップで

▽料理王国／10月号

大特集…料理人として知ってお
くべき欧米人とは異なる日本人の
体質

・日本人の体質に合うひと皿
・長寿の国は食生活の変化によ
って実現

・日本に長く伝わる食の相性

さらに、一流は「渡すものの状態」

を考えています。

例えば、グラスや光沢のあるパン
フレットなどを渡すときには、なる
べく指紋をつけないようにもちます
そして、お客様がすぐに使えるよう
に、またご覧になりやすいように、
渡すものの向きへの配慮をするので
す。

ものを渡すときは両手が基本です
が、やむを得ず片手になってしまう
状況もあるでしょう。そのときは、
「片手で失礼いたします」の一言を
添えるようにしましょう。

すると、「気持ちとしては両手で
す」という想いが伝わります。片手
そのものが失礼なのではなく、込め
られた想いが大切なのです。

（明日香出版社より）

接客の一流、二流、三流 ⑨

●七條千恵美／1000人以上を指導したJALの元CA

渡し方

三流は、「落とさないように」渡し、
二流は、「タイミングよく」渡し、
一流は、想いを込めて渡す

ものを渡すときは、「相手がしつ
かりと受け取ってから手を離す」と
いうことが大前提となります。当
り前のようですが、急いでいるとき
や気が散っているときには、相手
が受けとったと思い込んで手を離し、
落としてしまうこともあります。

接客の世界では、お客さまが受け
とり損ねたという言い訳は通用しま
せん。

壊れやすいものや液体の入ったコ
ップなどは慎重になりますが、お釣
りや書類を渡すときにも渡し損ねる
ことのないよう、注意したいところ
です。

サービスをする側が、慎重に確実
にお渡ししましょう。

そして、お渡しするときは感じよ
く渡したいものですよね。お客さま
同士の会話を遮って無理に渡したり、
ぞんざいな扱い方をすることは避け
ましょう。

一流はその渡し方の基本を踏まえ
たうえで、さらに、想いをのせて渡
します。

例えば、一流は「相手が受けとる
位置」について考えて渡します。
お互いが立っているときの目線は
ほぼ同じですが、お客様が座ってい
るときの目線は、接客する側が思う

以上に低いものです。

以前、レストランでスタッフがメ
ニューをさげたとき、メニューの角
が私の目の前を横切ってヒヤリとし
たことがあります。

この場合は「渡す行為」ではなく
「さげる行為」ですが、差しだすと
きであつても、さげるときであつて
も、座っている人の目の高さを意識
することが大切です。

そのほかの例では、アツアツの鉄
板に乗ったハンバーグなどを提供す
る際には、お客さまの火傷を防ぐ意
味でも、低い位置から提供すること
は徹底されるべきでしょう。

このように、相手の目線を意識し
て渡すことは、事故を防ぐ意味もあ
りますが、お客さまが筋肉を使わず
とも「自然な姿勢で受けとりやすい
位置」という意味があります。

いまさら聞けない「商売長続き」の基本

先般、このテーマで、リクルートライフスタイル主催のセミナ
ーが開催されました。当日、講師を務めたのは、チームのちから
（横浜市）の代表取締役であり、「店長養成道場」の道場主も務
める植竹剛氏。同氏は店長として11店舗の運営に携わってきただ
けでなく、100店舗以上の店舗を立て直したコンサルティング
経験を持っています。

長続きするオーナーに共有する条件

セミナーのテーマは「開業3
年未満のオーナーさん必見」飲
食・小売店オーナーが知ってお
くべき、いまさら聞けない『商
売長続き』の基本」。冒頭、植
竹氏は「一説によると、3年で
7割が閉店すると言われていま
す。しかし、3年以上継続して
経営しているオーナーさんがい
るのも事実です。そこで本講座
では、長続きさせるための『秘
訣』を伝えていきます。もしか
したら真新しい知識はないかも
知れませんが、ただ、すぐに活用
できるノウハウを厳選して教え
ていきます。今日から取り入れ
ることができる情
報ばかりなので、
気になったことは
早速実践してみ
てください」と話し、
実際の経験をふん
だんに盛り込んだ
セミナーを開始し

考えられる時間を作ってください
い」
また、「好きなことに没頭す
る時間も必要だ」と、植竹氏は
話します。「リラックスしない
と新しい考えやアイデアは入っ
てきません。売上が悪いと、な
おさら視野が狭まって、考えが
凝り固まってしまうでしょう。
調子が悪いからこそ休む。それ
くらいの思い切りの良さが大切
です。1週間の中で考える時間
を2時間、好きなことに没頭す
る時間を2時間設けられるスケ
ジュールを立ててほしいと思
います」
以上を踏まえて、「長続きす
るオーナーは、遊ぶのもうまい
です。さまざまなサービスを体
験するからこそ、自分の店に足
りないことを見つける機会も増
えていくでしょう。本講座のノ
ウハウを活用していくためにも、
積極的に休みを設けることが大
前提となります。

植竹氏は「すべての資源を活
用するために必要なアイテムが
『コミュニケーション』です」
と語り、次のように続けました。
「コミュニケーションは、朝
礼やミーティングなどで強制化
していくことが重要です。それ
は夫婦や友人同志の経営でも例

心と心をニュースで結ぶ

コヤマ新聞

THE KOYAMA SHINBUN

2017年 9 月 No.152

発行：株式会社 コヤマカンパニー

〒569-0803

高槻市高槻町19番7号

tel :0120-21-0852

fax :072-683-0087

mail:web@koyama2525.co.jp

食ビジネス考

▼1ページから続く

植竹氏による話の中心は「実際の競合はどこなのかです。競合は同業他社だとは限りません。例えば、家族で楽しめるレストランなら、休日に家族連れが集まるアウトレットが競合になるし、「リラックスをしたい」という顧客ニーズから考えると、焼鳥屋とスーパー銭湯が競合になったりします。そうした背景を踏まえて、植竹氏はこのよう

連載／おいしいワインの選び方 12

基本編 ⑫

◎ロゼワインは「雰囲気づくり」のお酒？

まず、その可憐な見た目から「女子の飲み物」「赤と白を混ぜた初心者向けの飲み物」と思われがちなロゼワイン。しかし、その実、超玄人向けのワインなのです。

そもそも「ロゼ」と一口に言っても、スパークリングから辛口、甘口、デザートワイン向けまでその種類は幅広く、とても一口では語れません。ソムリエでもうまく扱える人が少ないこと、いいロゼは値段が高く「初心者向け」のイメージとのギャップが大きいこと、さらに注文されることも少ないことから、流通量はあまり多くありません。

正直、おいしいロゼワインに当たるのは、かなり難しいことです。あまりワイン歴が長い間は、ロゼを飲むのは「ピンク色で雰囲気づくりをしたいときだけ」と割り切ってもいいのかも知れませんが、余談ですが、カリフォルニア大学で行われた実験によると、

に話します。

「大切なのは、誰に、何を、どのように売ろうのかを考えることです。そうすれば、自店の付加価値と差別化要素が決まってきます。スーパー銭湯を利用する方は『広くてバリエーショナルのある風呂』や『サウナなど自宅にない機能』、『サッパリした後、すぐに食事やビールを楽しめる』といった要素を求めているでしょう。ただ焼鳥店には、スーパー銭湯にはない料理

まったく同じ糖分量の白ワインとロゼを飲み比べた被実験者は、ロゼのピンク色のイメージに影響されて「白より甘い」と判断してしまうそうです。目からの情報でダマされちゃうんですから、人間の味覚って本当にアテにならないですよ。

◎ビオワインって結局おいしいの？

ここ10年の間にその頭角を現し、じわじわと人気を博しているビオワイン。ビオワインを専門に扱うお店もだいぶ増えてきました。

ビオワインは「自然派ワイン」（あるいは「ヴァン・ナチュール」と呼ばれることもありま

す。同じビオワインのなかでもいろいろとグレードがありますが、共通して言えるのは、「よい造り手なくしてよいビオワインなし」。ビオワインは、とにかく味に造り手の個性がにじみ出る

のおいしさがあります。つまり、スーパー銭湯のような心身とも

に解放ができる空間とおいしい料理があれば競合に勝てるということ。顧客ニーズを分解するのはなく包括的に受け入れていけば、新たなビジネスチャンスも見つけていけるでしょう」

（フーdstajamより抜粋）

ものなんです。というのも、真剣にビオワインをつくっている人は大体変人だし、ビオワインの最高峰クラスになると、もはや（いい意味で）変態的。月の満ち欠けでブドウの収穫のタイミングを決める、牛の角や腸の中に牛糞やタンポポを詰めたものを入れてブドウの樹の堆肥にするなど、驚くような栽培を行っている人もいます。あ、黒魔術じやありませんよ。まあ、ある程度変わった人じゃないと、有機栽培なんて面倒臭いことはやってられないでしょう。

では、そもそもビオワインは、「おいしい」のか？これは、個々のワインによる

としか言いようがありません。あえて言えば、「個性的で滋味深いワインが好きなら好き」なのではないでしょうか。ビオワインは1本ずつまったく個性が違うため当たり外れが激しく、「ビオだから好き」とは言えないのが難しいところ。造り手もピンキリで、流行に乗ってとりあえずビオワインの認証だけ取っている人もいれば、本当にブドウやワインづくりに

命を懸けている人もいます。だから「好きな造り手」さえ見つければ、ビオワイン選びは俄然楽しくなるでしょう。

ですからビオワインは、いい造り手さんのワインを置いている、信頼できるお店で飲むことが何よりも大事です。ファッションとしてとりあえず置いている店は避けなければなりません。そのための試金石は、店員さんがお店に置いてあるビオワインのストーリーを話せるかどうか。「ビオワインにも興味があるんですけど、おすすめの造り手さんはいますか？」と聞いてみましょう。そこで嬉々として答えてくれたら、本当にビオワインが好きでこだわりのあるお店。そうでなければ回れ右してほかの店に行くか、ビオワイン以外のワインをいただく方が吉だと判断できます。（山口直樹著／デイスカバー携書より）

達人／太田和彦が語る「居酒屋の流儀」

③1 北海道から沖縄まで——地元を味わえる名店はどこに

九州・沖縄——焼酎園ならではの肴で飲み方もいろいろ九州は、福岡、佐賀あたりは

ありつつ、コクも出ます（ヤクルトみたいな乳酸菌の入った飲み物って、いかにも「コク」ってイメージないですか？）。

では、こだわり同士、「生酛」と「山廃」はどう違うか？

これはとても曖昧で、以前造り手さんに聞いたときは、「味の違い？ ないよ」とキッパリ言われてしまいました。フオローすると、同じ米を使って「山廃」と「生酛」の両方をつくっている蔵がほとんどないため、比較しづらいんですね。あえて差をつけるとすれば、わずかに山廃の方がコクが強いのですが、まずはシンブルに理解する、という趣旨から言えば、山廃と生酛の味は大体同じと思ってもらって結構です。（参考Ⅱデイスカバー携書）

よい地酒もあり日本酒を飲むが、その他は圧倒的に焼酎園だ。焼酎は全日本に広まったが、本場では、オンザロックや湯を注ぐお湯割りではなく、昔から変わら

ず前割り（数日前から水で割ってねかせておく）のお燗で愛飲し、焼酎とのおだやかな付き合

いは一歩も二歩も上手だ。日本酒は刺身などの美食（ハレ）に合うが、焼酎はむしろ揚げ物な

どの日常食（ケ）に合う。その代表がへつけあげⅡさつまあげン

だ。

福岡は玄界灘の豊富な魚が主役で、鯖刺身をごま醤油で和えた（ごま鯖）は福岡の居酒屋にはどこにもある逸品。同じものが大分では（りゅうきゅう）と言

い、関アジ、関サバなら上等だ。外国に開けた長崎は（豚角煮）など一味ちがう肴があり、佐賀

は有明海の海の幸が無用な干拓事業で壊滅状態なのが痛い。絶品の平貝、マテ貝よ、いずこ

に。熊本は天草の魚貝と馬刺、鹿児島は（きびなご）と（つけあげ）だ。

海を越えて沖縄に渡ると酒は泡盛になり、亜熱帯気候を反映して料理も一変する。チャンプルー、テビチ、ラフテー、スクガラス、じーまみ豆腐、島らっき

きよ、海ぶどう、豆腐よう、沖縄おでん、ソーキそば。沖縄料理は

医食同源の流れをくみ、陽性の哀調をおびた三線の調べとともに、身

も心も限らない癒しにみちびく。

福岡「さきと」

カウンタ―一本、達筆品書き。それだけの店が西日本きつての名店だ。五島難

済州島の鯖をつかう（ゴマ鯖）、さらに（鯛ゴマ）、それをご飯にのせた茶漬

け。冬のナマコは半身がそのまま出たように見えて一ミ

リに切つてある。さらに主人の出身・崎戸島の塩ウニは日本一と断言

したい名品。てらわずさつぱりとした主人もまことに魅力。

沖縄・那覇「うりずん」

昭和47年、本土復帰の年に創業した「うりずん」こそ、泡盛をふくむ沖縄食文化を日本と世界にひろめた功労者だ。昔のま

まの木造二階家は泡盛古酒の壺を守り、沖縄伝統料理およそ50

種の写真解説入り品書きは見ごたえがある。「うりずん」は春

先の「潤い初め」。ここに座ってゆつくり泡盛古酒を含むと、

自分の心にも潤いがわいてくる。

北海道の焼物、東北の漬物、関東の刺身、北陸の昆布、関西の酢、中国の煮魚、四国の叩き、九州の揚物、沖縄の炒め物。それらはみな土地の気候風土がつくる産物を反映している。「世界無形文化遺産・日本料理」と言うけれど、「高級懐石」や「おもてなし」ではなく、各風土で日々の命をつないできたこちらに本領はあると思う。（新潮文庫「居酒屋を極める」より）

世界に冠たる日本酒

その百十七●山廃&生酛

昔ながらのこだわりの製法で、ヨーグルトのような酸味が「ワインっぽい」と女子にも人気です。

その昔、日本酒をつくるるときには櫓（船を進めるときに使う長い棒で、先が幅広になっているもの）を使ってお米を混ぜ、練り潰し、溶かして発酵させなければなりませんでした。この作業を「山卸」と言い、「生酛」では昔ながらこの方法を探っています。その作業によって自然に存在する乳酸菌を増やし、雑菌を増殖させないようにするんですね。ただし、山卸は時間もかかるし体力も必要。あまりにも大変で、みんなヘトヘトでした。

そんなとき、ついに山卸を

しなくても乳酸菌を増殖させる方法が発見されます。

「やった！ 山卸を廃止できるぞ！」というわけで、略「山廃」と呼ばれています。

長い棒を使ってせっせとつくる「生酛」に比べればラクとは言え、自然な乳酸菌を育てて増やす、こだわりの製法です。

さらに時は経ち、乳酸菌を「育てて増やす」のではなく乳酸菌を添加するだけの「速釀」という製法ができました。いまではこの方法が一般的で

速釀に比べ味わい豊か 山廃と生酛の味は同格

割程度。ただし、いまはこだわり派の造り手さんが増えてきていて、これらの面倒な製法を使った日本酒も増加傾向にあります。

では、味はどう違うのか？「速釀」と「山廃&生酛」で言えば、自然の力で乳酸菌を発生させた後者の方が、味わいは豊か。フレッシュさが