

心と心をニュースで結ぶ

コヤマ新聞

THE KOYAMA SHINBUN

2018年 2月 NO.157

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

ナーの心理変化は、ちゃんとアルバイトに伝えないとわかりません。暗黙知でルールが明らかになっていない場合、アルバイト

ていきます。ナーの心理変化は、ちゃんとアルバイトに伝えないとわかりません。暗黙知でルールが明らかになっていない場合、アルバイト

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフ間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

(2ページへ続く)

データ&トピックス

●外食業界・消費者動向

レストラン経営者の4割以上 従業員に関する悩み抱える
オープンテーブルは、レストラン業界の経営が昨年直面したビジネスの課題について加盟レ

レストランの経営者に意識調査を実施した。
内定辞退率が過去最高の64・6%に達し、様々な業界で売り手市場と言われる中、レストラン

ン業界においても、人材の採用・確保が経営者にとって最も重要な課題であることが明らかになった。
売上でも利益向上でも、コスト削減でもない、経営者の悩みは「従業員」だった。

「従業員採用」(33・3%)が第1位となった。これに4位の「従業員の教育・マネジメント」(11・1%)を合わせると、

約半数のレストラン経営者が従業員に関する悩みを抱えていたことになる。
新卒採用の内定辞退率が過去最高に達した昨年、レストラン業界にもその影響が及んだとも言える結果となった。

敬語

三流は、「耳障りな接客敬語を使い、二流は、「過剰な敬語を使い、一流は、耳に心地いい敬語を使う。」

接客に長く従事したものととして、「正しい敬語」は永遠のテーマのようないががします。なぜならば。言葉というものは時代と共に使われ方が変化し、以前はNGとされていたものがいつの間にか許容され、本来の意味とは違う形で広く使われることもあるからです。

また、「させていただけます」を乱用している場面も見かけます。いずれの場面も、さきほどお伝えしたように、これで大きなお叱りを受けるケースは少ないです。しかし、どこか洗練された印象からは遠ざかってしまうようです。

私の経験では、「敬語のミス」で大きなクレームになったことは一度もありません。気をつけるべきは、「気持ち」です。

「正しい敬語」という正解に縛られ、身動きがとれなくなってしまうのはもったいないことです。

要は「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

「お済みになりましたか?」に違和感のない言葉をのせておく必要があるかと思えます。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

●七條千恵美 / 1000人以上を指導したJALの元CA

接客に長く従事したものととして、「正しい敬語」は永遠のテーマのようないががします。なぜならば。言葉というものは時代と共に使われ方が変化し、以前はNGとされていたものがいつの間にか許容され、本来の意味とは違う形で広く使われることもあるからです。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

また、「お客さまの耳に心地いい」という視点から、語尾を上げたり伸ばすことを避け、洗練された話し方にも気をつけています。

店ではグリストラップの清掃が好例です。悪臭がひどく、手間がかかるので嫌厭されがちな作業ですが、それをオーナー自らスタッフがともに取り組むことで連帯感が生まれ、スタッフにもとても喜ばれるはず。 「観察・会話・協働」、この3つを実践するだけで、スタッフが辞める確率はぐっと低くなります。これらはすぐにでも実践してほしい事項です。

スタッフが辞めない店の秘訣

アルバイトが辞めたいと思う最大の理由は、「アルバイトを不安にさせること」だといえます。では、その「不安になる」要素とは一体何なのでしょう。

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

「変化」を実際に「会話」で確認することも大切。「A君、今日はいつもと違うメガネをしているね」などいい。最初はとくに若いスタッフにはうっとおしいと思われるかも知れないが、「観察」と「会話」のシャワーを続けると、言われなくなるのが怖くなるのが人間です。アクシオンはこちらから起こしてあげることが肝要です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

スタッフの間で認識を合わせるための「ガイド」の作成も欠かせません。同じ職場で働く仲間として、大卒のベクトルを合わせるためのミッションを作って浸透させることは必須です。

(1ページより続く)
 ・マニュアル
 作業を行うためのマニュアルの作成もなくてはなりません。マニュアルとは、「正しい作業の仕方が、見れば分かるもの」。作業手順が明確であることでスタッフの不安は軽減されます。マニュアルは「例外がないもの」とするのがポイントであり、たとえば変更や例外があった際は、すみやかにスタッフにきちんと共有させるべきです。
 ・チェックリスト

作業の漏れやダブリを防ぐためのリスト作成も、スタッフの安心して仕事ができる環境づくりの一環。チェックリストには、「クロスチェック方式」と「ダブルチェック方式」があります。ブルチェック方式：AとBの作業を行った人がCとDの作業をチェックし、CとDの作業を行った人がAとBの作業をチェックします。クロスチェック方式：Aの作業とBの作業をやった人がCの作業とDの作業を確認し、一方でCの作業とDの作業を行った

人がA、Bそれぞれの作業を確認します。この2つでは、「クロスチェック方式」が「ダブルチェック方式」に比べて圧倒的に抜け漏れが少ないといえます。
 ・位置管理
 店の物品の置き場所について明確にしておく必要があります。物が散らかることで、必要な物がすぐに見つからず、仕事が進まないと進まないことがあるといえます。
 昇給額が明確であること
 昇給額が明確であるというこ

とは「働き続けることが嬉しくなる演出」です。人事考課表には、「能力考課」という業務に関する各項目があり、その項目を一つクリアすることに、時給が〇円アップという仕組みです。それを人事考課面談の際に確認します。その店の「人材に投資している仕組み」をスタッフに対して分かりやすく開示することが、生産性の向上、ひいては売上増につながります。
 業務外の悩みごとにも
 相談に乗る
 「店長に悩みを打ち明けられ

ましたか？」という質問をしてみました。これこそが、考課面談でもっとも深掘りする点だと思います。たとえば大学生アルバイトであれば、大学の単位取得についての相談など、内容は業務にまったく関係ないことにも及びます。業務に無関係でも、その人材にとっては大きな問題です。人事考課面談で、オーナーが「人生の先輩」としてアドバイスすることに重いウエイトを置いています。
 (フードスタジアム特別セミナーより抜粋)

連載／おいしいワインの選び方 17

店飲み編④

店員からも一目置かれる！

グラスワイン「最強モデルルート」

ここではひとつのお手本として、グラスワインの「最強モデルルート」をご提案したいと思えます。「白」「赤」「白赤混合」で、5杯飲むルートを考えてみました(3杯で十分!)という方は★のついたものだけ頼んでみてください。お酒単体ですし、食事とも合うルートになっています。

この順番で頼めば、店員さんからも「おっ、わかってるお客さんだなあ!」と一目置かれる

★3杯目……シラー／オーソリアのシラーだとしてジュエリー!
 4杯目……メルロー／メルローとカベルネはブレンドされているのが一般的。比率で4、5杯目の順番を決めてもカッコいいですね。
 ★5杯目……カベルネ・ソーヴィニオン／ただし信頼できないお店ならシラーの方が無難。
 ●白のみ5杯
 1杯目……スパークリングワイン／シャンパンだと理想的!
 ★2杯目……ミユスカデ／キンキンにして、「とりあえずビール」の代わりに。
 ★3杯目……ソーヴィニオン・

白から赤に移るときは、ここまでのワインを組み合わせて、「(スパークリング)軽目の白↓重めの白↓軽めの赤↓重い赤」の順番で飲むと舌にも優しく、料理にも合わせやすくなり

世界に冠たる日本酒

その百二十二 ●ペアリングのポイント

「パズルのピースがピタッと合う」ような完成度の高いペアリングをするには、ちょっとしたルールがあります。4タイプに分ける必要性を理解した上で、7つのポイントをマスターしましょう。
 日本酒専門店に行くと、まず圧倒されるのが、日本酒の種類之多さ。

そこからさらに掘り下げ、香り、製法、温度帯、テクスチャーといった細かい要素を合わせることで、日本酒を単独で味わうよりも、もっとおいしく味わうことができます。注意すべきは、あまり難しく考えすぎないこと。ここでは「邪道」という言葉は封印して、「自分の感性」を第一に遊び心あるペアリングを楽しんでください。そうすることで意外な食材と日本酒が合うことを発見できるはず。自

4 飲食(上) その2

選んで食べる
 食物はからだを養うものであ

食中酒として楽しむ鍵

遊び心のペアリングも

数多くある日本酒の中から、料理に合わせた1本を選び出すのは至難の技です。そこで考え出されたのが、4タイプ分類法。これは香りの高さ、味の濃淡を主軸に、日本酒を4タイプに分類し図式化したものです。香りに関しては高

りませぬ。複雑に絡む「日本酒の製法」や「成分データ」を知り、その日本酒の大きな外郭を予想し、最終的に「自分の舌で確認」と、3段階でカテゴライズするだけです。これによって、「何となく」していたペアリングが、「ロジックに基づいた」ものになります。

そのオリジナルができたらいよいよペアリングの実践です。ペアリングの大前提は、「味の濃淡を合わせる」こと。

養生訓

貝原益軒

る。からだを養うものでかえってからだをそこねてはならない。だからすべて食物は性がよくて、からだを養うのにためになるものをつねに選んで食べなければならぬ。益がなくて損のあるものは、味がよくても食べてはならぬ。温まって気を塞がないものは益がある。冷たくて吐きくだしをおこし、気を塞ぎ、腹を

はらせるものや、辛くて熱のあるものはみな害がある。食べすぎないように
 飲みものや食べものことばかりいつている人は人からいやしまれる。それは小さいものを養って、大きなものを忘れるがためである。孟子がいわれたように、口や腹の欲にひかれ道理をわすれ、ただ腹いっぱい飲み食いすることだけ好んで、けっきよく腹がはり、いたみ、病気となり、酒によって乱れるのはこのうえもなくいやしむべきことである。

いつもひかえめに
 飲みものや食べものに向かうと、ついほしくなって食べすぎても気がつかないのは、一般の人の習性である。酒・食・茶・湯どれもちよよいと思ふ分量よりも、ひかえて、七、八分目にして、もうちよつと足りないと思ふ時に早くやめるがよい。飲食がすんでからあと腹がふくれてくるものである。これで十分だと思ふほど食べると、かならずあとで腹がふくれすぎて病気になる。

日本酒と食材の香りを合わせると、より調和性が高まります。
 ③製法を合わせる
 日本酒は発酵食品。味噌、醤油といった日本古来の調味料はもちろん、チーズ、ナンブラーといった発酵食品との相性も抜群。
 ④温度帯を合わせる
 その日本酒の酒質に合った温度にすることでおいしさが倍増。それによって、ペアリングする料理のマッチング度がより高まります。
 ⑤テクスチャーを合わせる
 とろつとした口当たりのお酒には、とろみのある料理を合わせる。たとえば、テクスチャーを合わせると一体感が増します。
 ⑥魚や肉の臭みを包み込む
 日本酒には魚や肉特有の臭みを包み込む「マスキング」効果があります。臭味をカバーすることで、料理の味を一段とおいしく味わえます。
 ⑦テイステイングをする
 きちんとテイステイングすることで酒のキャラクターが明確になり、4タイプのいづれかに分類するのが容易になります。

(中公文庫より)

「味の濃淡を合わせる」こと。

「味の濃淡を合わせる」こと。

「味の濃淡を合わせる」こと。

「味の濃淡を合わせる」こと。

「味の濃淡を合わせる」こと。