http://www.koyama2525.co.jp/

心と心をニュースで結ぶ

コヤマ新聞

THE KOYAMA SHINBUN

2018年6月 NO.161
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

データ&トピックス

●外食業界・消費者動向

アルバイト時給１０００円時代 人材不足をどう乗り越えるか

「アルバイトの確保ができない。このままでは営業時間の短縮や複数ある店舗の集約も考えなければいけない」。大阪府の郊外で飲食店を経営する中小企業経営者は、困惑を隠さない。

「周辺の商店や飲食店が、じわじわと時給を上げており、学生アルバイトなどは、より時給の良いところに簡単に移ってしまう」とも言う。

飲食業、流通業などの中小企業経営者たちは、「とくに深夜帯などのアルバイトの確保が難しくなった」と言う。数年前ならば、容易に確保できた学生のアルバイトも最近では確保するのが困難になっている。実際、学生たちに話を聞いても、その多くが「通常の時間帯の時給が９００円から１０００円になっているので、睡眠不足になり疲れる深夜勤はできるだけ断っている」と言う。

「コンビニの24時間営業も継続が困難。アルバイトが確保できずにオーナーが入ることも多い。以前から人手不足だったのが、ここ数年で深刻になった」とコンビニのフランチャイズを行う中小企業経営者は言う。「もう24時間営業の時代ではないかも知れない。もともと未明の時間帯は売り上げも少なく、閉店しても良いのではないか」と指摘する。

総合人材情報サービスの株式会社アイデムが、同社発行の新聞折込求人紙「じごと情報アイデム」紙面より、15都府県の「平成30年２月のパートタイマー募集時平均時給」を調査し、５月９日に発表した。その集計結果によると、東日本エリア全体の平均時給は、前年同月比23円増の１０１１円、西日本エリア全体は、同４円増の９８７円となっている。

とくに大都市圏の関東４都県全体の平均時給は１０２７円、関西３府県全体は１００６円と１０００円を超し、高値安定の様相だ。関西３府県の「事務職」が同社の調査集計以来過去最高額の９５５円となっているだけでなく、各業種とも増加傾向が止まっていない。

（地域経済研究より）

接客の 一流、二流、三流 ⑱

●七條千恵美／1000人以上を指導したJALの元CA

スタッフ同志の頼みごと

三流は、「○○ちゃん、お願い」と頼み、二流は、「○○さん、すみません」と頼み、一流は、「○○お願いします」とシンプルに頼む

お店の雰囲気やお客さまとの距離感によりますが、基本的にはお客さまの前でスタッフ同志も敬語を使うことが望ましいと考えます。

仕事が終われば「○○ちゃん」と呼び合う仲かも知れませんが、お客さまがスタッフ同志の呼び方や会話を耳にしたとき、違和感のあるものは控えた方がいいでしょう。

プライベートでは友達同志、また、仕事上で先輩であったとしても後輩を呼び捨てにしたり、「○○ちゃん」と呼んではいけません。

「○○さん」とけじめのある呼び方をすることで、「お客さまの存在を意識して仕事をしている」という空気感が醸し出されます。

とくに、ホテルや飛行機など「非日常の空間」を提供している接客の場であれば徹底してほしいことでもあります。

とは言え、先ほども書いたように、その線引きは「お店の雰囲気」にも大きく左右されるものです。

「友達の家のようにくつろいでもらうこと」や「お客さまを家族のように迎え入れること」を理念として、お客さまがそれを歓迎しているのであれば、かしこまった表現は逆効果です。

つまり、いずれの場合も「**どのような空間を提供したいのか？**」また、**お客さまが「何を求めているのか？」という思いが一致していることが大切**なのです。

また、時々気になることの一つに、スタッフ間の会話に出てくる「すみません」という言葉があります。

たとえば、お客さまからの依頼を受けた後輩が先輩スタッフの手を煩わせてしまうときに使われていることが多いようです。

先輩スタッフに対して「すみません。○○お願いします」というものや、「すみません。○○はできますか？」と確認するときについ使っていると思います。

誰かの助けを借りるとき、また手を煩わせてしまうとの思いから出た「すみません」という言葉は配慮のある言葉ですので、その言葉自体は問題ではありません。

しかし、それを耳にしたお客さまには**「自分のせいで謝らせてしまったのかな？」「何か難しい要求をしてしまったのかな？」という思いを抱かせてしまうことがあります。**

一流は、お客さまの前では先輩も後輩もありません。「○○お願いします」とシンプルな頼み方で十分です。

助けてもらった先輩には、仕事が終わったあと、または、お客さまの視界から外れたところで「先ほどはありがとうございました」と感謝の気持ちを伝えることもできます。

まずはお客さまに誤解を与えないことを念頭に置いていただきたいと思います。

（明日香出版社より）

食ビジネス考

「客がたくさん来店するのは当然」という空気感が店をダメにする

店を立ち上げた当初はあれだけお客様のことを考えていたのに、店舗が増えると「自分たちの都合」で動くようになってしまう。……そんなお店、少なくないようです。

いつの間にか「お客がたくさん来店するのは当たり前」って「空気感」になっていませんか？

「この前、久々にヘルプでお店に入ったんですよ。でも、その時、すごく驚いたことがあって……」

「へえ～、何に驚いたの？」

「ある商品の注文をお客様から取ったんですよね。それをドリンカーのアルバイトに伝えると、『その商品は品切れです』って言うんです。『えっ？なんで？』って聞いたら、『牛乳がないからできないんです』って普通に言うんですよ。昔だったら、牛乳ぐらい近くのコンビニに買いに走ればいいから、お客様に『ちょっと牛乳が切れてて、すぐ買ってくるので、少しお待ちいただいてもいいですか？』って言って、なるべくお客様の注文にお応えしようと思って営業していたのに、そういう姿勢がなくなって『○○がないから品切れ！』みたいに、『マニュアル的』になっていることに、本当に驚きました。昔は、『何とかしてお客様に喜んでいただこう、うちの店を少しでも好きになってもらって、リピーターになってもらおう』という気持ちがスタッフ全員にあったから、『品切れでもなんとかできないか』って考えてやっていたんですけど、こういう気持ちって人が増えるとなくなってくるもんなんですかね？」

これは、先日あるご支援先の本部スタッフとの会話。

「昔はできていたのに、今は……」。店が少しずつ増えてくるとともに起こるよくある話。創業の頃は、少しでもお客様を増やしたい、つまり、まだまだお客様が少ない、売り上げが低いから、なんとかしてお客様を喜ばせたい、お客様に楽しんでいただきたいという気持ちが強くて、できるだけお客様に合わせて行動しようとします。

でも、店が増えてくると、この「お客様が少ない時代」を知らないスタッフが増え、いつの間にか「お客様がたくさん来店するのは当たり前」という気持ちになるのか、いろいろな行動が「店都合」「自分たち都合」になってしまいます。これが少しずつお客様の満足度を低下させ、売り上げ低下につながってしまう、ということはよくある話です。

なぜ、こうなってしまうかと言えば、売り上げばかり現場に求めたり、ＦＬ管理を必要以上に求めたり、って場合が多いようです。もちろん、売り上げを増やすこと、ＦＬを適切に管理することは大切なことだけれども、**「度が過ぎる」と、気がつけば、かえって「売り上げが下がってしまう」**ようです。

だからこそ、教育が大切で、とくに**理念教育が大切**ということはわかっているが、「目先の売り上げ」を大切にするあまり、理念教育や店の価値観の教育に時間をさけないという店、会社も多いのではないでしょうか？

すべての視点を「お客様視点に」というのを現場に求めることはなかなか難しいことですが、だからこそ、定期的に本部側が**「第三者的な視点で店舗をチェック」**し、そこで感じたこと、課題などを現場にフィードバックしていくべきでしょう。

また、普段から、「お客様はどう思う？」「お客様はそんなこと望んでいるのかな？」「お客様は、それで満足してくれるかな？」などという会話を心がけることも重要でしょう。

「お客様がいない時代」のことを話すことも大切なんですが、皆は今「お客様が少なくて困っていない」のが現実なので、あまり効果がありません。なので、粘り強く何度も何度も「お客様はどうか？」という話や自分たちの大切にしていること、つまり**理念を伝える**ことを粘り強く行っていくことが、やはり大切なんですね。

（飲食店経営塾より）

少しずつお客様の満足度を低下させ売り上げ低下につながってしまう

連載／おいしいワインの選び方 20

店飲み編⑦

もう店員の目が気にならない！ワインのマナーは至ってシンプル

ワインを飲むとき、店員さんから「値踏みされている」と感じる人は少なくないようです。飲み慣れていないように思われるのは恥ずかしいし、「この店にふさわしくない」なんて思われるのもイヤ……。

もちろん店員さんたちは決してそんなイジワルな目で見ていませんが、お酒を楽しむにはそれにふさわしいちょっとしたマナーがあるのも事実。どうせならここでさりげなくて正しい、大人の振る舞いをさくっとマスターしてしまいましょう。

◉グラスってどう持つのが正解？

グラスは足の真ん中を持つのがマナー。さらに優雅に見せたいなら、下の方がベストです。

ときどきマフィアのボス然としてグラスの足を指で挟み、手のひらで包み込みように持つ方がいらっしゃいますが、あれはブランデーの持ち方。温度を上げることで、より香りを立たせているのです。

でも、ワインをお店で飲む場合、おいしく飲めるちょうどいい温度で提供されているはずです。ブランデー風の持ち方は温度を過度に上げてしまい、おいしさを損ねてしまう可能性があります。

ただし、頼んだ赤ワインの温度が低すぎて香りが立っていないときなど、あえて温度を高めたいときは手のひらで包み込んでも構いません。

また、みなさんの周りには、「マフィア持ちおじさんとは別に、やたらワイングラスを回し続ける「ぐるぐるおじさん」はいませんか？　遠心力でいまにもグラスから飛び出しそうなワインを見ていると、ハラハラしてしまいますよね。あのようにグラスを回すことを「スワーリング」と言います。

スワーリングはまだ開ききっていないワインを強制的に空気に触れさせることで、味の変化を早めるために行うものです。

香りをかいで２～３回クルクルッと回すと、かっこよくキマります。「ぐるぐるおじさん」には申し訳ないのですが、それ以降の回転にあまり意味はありません。どうせグラスを口に運ぶごとにワインは空気と混ざりますから、**回しまくる必要はない**んです。

また、意外と知られていないのが「回す向き」。回しすぎたときに遠心力で相手にかからないよう、自分に向かって――つまり、**右利きの場合は反時計回りに、左利きの場合は時計回りに回すのが正解です。**

◉テイスティングってどうすればスマート？

テイスティングには、２種類あります。ワインを品評するためにプロが行うテイスティングと、お店でボトルを開けるときに行うテイスティングです。みなさんがやるのは後者で、「ホスト・テイスティング」と呼ばれています。

ホスト・テイスティングの目的は、ワインが傷んでいないか……もっと正確に言うと「ブショネ」と呼ばれるカビ臭さがないかをチェックすることです。

ブショネがあったとしても素人はかぎ分けられないことが多いのですが（ソムリエも、ちょっとくらいのブショネなら、そのまま出してしまうこともあります）、まあ儀式のようなものですね。

ホスト・テイスティングの起源は、毒味。自分の城に招いた人が、敵対する国の客人に「毒は入っていませんよ」と示す目的で始まったと言われています。このようなルーツを持つ単なる儀式ですから、**注がれたら軽く１回スワーリングして、一口飲んで「はい、これで大丈夫です」と答えればＯＫ。**「豊かな果実味ですね」などと言う必要はありませんし、逆に「好みじゃないのでチェンジ」もマナー違反です。

万が一「なんだかカビ臭い。ブショネかも？」と気になったら、「……**これは、こういう香りのものなんですか？**」と控え目に聞いてみましょう。

（山口直樹著／ディスカバー携書より）

貝原益軒　養生訓

八十過ぎまで長年実践してきた健康法を万人のために丹念に書きとめた「養生訓」は、益軒の身体的自叙伝ともいうべきものです。東洋医学の叡智を結集し、自然治療の思想を基本とした、この自主的健康管理法は、現在でも実践的価値が高いものです。

8　飲食（上）その６

五つのものを

きれいなもの・こうばしいもの・もろくやわらかいもの・味の軽いもの・性のよいもの、この五つのものを好んで食べるがよい。益があっても害が少ない。これに反するものは食べてはいけない。このことは中国の書にも書いてある。

弱っている人には

病気で弱っている人は、いつも魚や鳥の肉をおいしくして、少しずつ食べるがよい。性のよい生魚をよく煮、よくあぶって食べるがよい。塩をつけて一両日過ぎたのが一番よい。あまり長く日がたつと味がおちる。生魚の肉を味噌につけたのを焼いたり煮たりして食べるのもよい。夏はあまり長くもたない。

切り身の大きさは

大きな魚は小さい魚より脂が多くつかえやすい。薄く切って食べればつかえない。大きい鯉や鮒は切身を大きくするか、または丸煮をしたのは気を塞ぐ。薄く切るのがよい。大根・人参・南瓜・かぶらなども厚く切って煮たのは、つかえやすいから、薄く切って煮るのがよい。

生魚は

生魚は味を上手につけて食べれば、生気があるから早く消化しやすくつかえない。煮すぎたり、干して脂の多い肉、あるいは塩に長いことつけた肉は、みな生気がない陰物である。とどこおりやすい。この理を知らないで、生魚より塩漬をよいとしてはならない。

脂の多い魚は

たいへんなまぐさくて脂の多い魚を食べてはいけない。魚のはらわたは脂が多い。食べてはいけない。塩からはことにつかえやすい。

さしみや膾は

さし身や膾は人によって手ごころを加えないといけない。酢は強すぎるのはいけない。冷え症の人は温めて食べるがよい。鮓は老人や病人は食べてはいけない。消化しにくい。ことに未熟のもの、または熟しすぎて目をへたものは食べてはいけない。えびの鮓は毒がある。うなぎの鮓は消化しにくい。どちらも食べてはいけない。大きな鳥の皮、魚の皮の厚いのは、かたくて脂が多い。食べてはいけない。消化しにくい。

（中公文庫より）

世界に冠たる日本酒

その百二十六●日本酒は酔える化粧水？

かつて高級化粧品のＣＭのキャッチコピーでもうたわれたことがあるが、日本酒造りに携わる杜氏や蔵人、蔵の女将の肌はきめ細かく、色白で美肌の人が多い。

私自身、日本酒に関わる仕事を始めて15年になるが、20代の頃よりはるかに肌のコンディションは良い。試しに化粧品売り場で水分量をはじめとする肌年齢を計ってもらったところ、実年齢より10歳以上も若いという計測結果が出た。私はほぼ毎日のように日本酒を飲んでおり、日本酒コスメも愛用している。肌診断の結果を見て、「う～ん、これは日本酒効果に違いない」と思った次第である。

同時に思い出したのが、私が幼い頃に出会った元芸者の高齢者の女性である。幼稚園から小学校低学年までの短い期間をすごした街はもともと宿場町で、若い頃に芸者を経験した高齢の女性が多く住んでいた。「タバコ屋のおばあちゃん」の愛称で親しまれていたその女性は、80歳をとうに超えているというのに、肌が抜けるように白く、まさに博多人形を思わせるほど。

私が肌の美しさを褒めると、「芸者時代、客が飲み残した日本酒を手に取り、顔や首に化粧水代わりに塗っていた」と話してくれた。当時は未成年ゆえ、日本酒を手にすることはできなかったが、40余年経った今でも、彼女の肌の美しさと「日本酒は肌にいい」という話は克明に覚えている。

そう言えばこのところ、以前にも増して、日本酒の成分に浮かぶ。

日本酒は圧倒的にアミノ酸が豊富！

そこで今回は、寛永２年（１６２５年）創業という老舗酒蔵である金沢の「福光屋」の店舗事業部責任者、若月佐恵子さんに話を聞いた。福光屋は、醸造アルコールを添加する日本酒が主流だった時期に「純米蔵宣言」をした先進的な酒蔵だ。自ら日本酒の研究所をもち、１９９０年代から米発酵技術を生かした美容への研究を始めるなど、先端的な取り組みにも熱心な酒蔵として知られている。

アミノ酸が肌にいい！！天然保湿因子の主成分

「日本酒にはグルタミン酸、アラニン、ロイシン、アルギニンといった、多くのアミノ酸がバランス良く含まれています。白ワインと比較すると約10倍と、多種ある酒類のなかでも断トツです。アミノ酸はコラーゲンをはじめとした肌を構成するタンパク質の原料。また肌の角質層に含まれる天然保湿因子（ＮＭＦ）の主成分もアミノ酸です。アミノ酸は『美肌の素』とも言える、お肌に欠かせない物質です。日本酒のどの成分が効くのか。さまざまな疑問が頭を入れた美容商品をあちこちで見かけるようになった。あの「獺祭」を醸す旭酒造（山口）も「手造り酒粕石鹸」を出しているし、「白鹿」の辰馬本家酒造（兵庫）が開発した日本酒由来成分「αＧＧ」を配合した化粧品は、かねてから美のアンテナの高い女性から支持されている。

日本酒は肌にいいのは本当だろうか。日本酒そのものを肌に塗って効果は出るのだろうか。日本酒のどの成分が効くのか。さまざまな疑問が頭で、お肌がしっとりするのはこのためです」

日本酒に含まれるアミノ酸は実に20種類を超える。保湿という観点から見ると、最も重要なのは「セリン」。これは肌にもともと備わっている天然保湿因子の主成分で、これが潤いの元となる。

日本酒にはこのセリンのほか、グリシン、アラニン、スレオニン、アスパラギン酸といった、天然保湿因子を構成するアミノ酸が含まれている。やはり日本酒の美肌効果は本当だったのだ！　これからは宴会の席で日本酒を飲むのはもちろん、余ったら手や顔につけてみよう！

なお、飲料用の純米酒を塗れば確かに潤うが、敏感肌の人やアルコールに弱い人には刺激が強すぎる。若月さんは「事前に腕の内側などにつけて、問題がないことを確認していただくのがおすすめです」という。肌に合わない場合は、アルコールを完全に飛ばしてから塗るといい。ただし保存料が入っていないので、冷蔵庫で保管し、１週間以内に使い切るようにしたい。

（葉月かおり著「最高の飲み方」／日経ＢＰより）