

心と心をニュースで結ぶ

コヤマ新聞

THE KOYAMA SHINBUN

2018年7月 NO.162

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

飲食店、特に居酒屋を経営している人の場合、従業員用のマニュアルに「ドリンクの注文をお願いするように」と書いた、店の片隅に、「お一人さま一杯のドリンクの注文をお願いします」と書いてある、というお店もあるかもしれません。

この理由は、飲食店を経営している人ならば誰でも分かるでしょう。ただここでは、理論のおさらいとして、

少異なりますが、

飲食店の原価率は

だいたい30パーセン

ト48パーセン

ほど

あります。

お店によつて多

いくなります。

たとえば、リピーターには

なつてもらえないからです。

ただ、それでも、原価率が低

い飲食店にとっては非

常にあります。

たまの立場から考えたら「原価

・ご退店願う

飲食店の経営方法 「ドリンクを頼んで！」は強制力がある？

最近、居酒屋がファミレス化して、ドリンク（アルコール）を頼まない人が増えています。

飲食店を経営している人にとって、「ドリンク」は少し特別な意味を持つ単語です。こと、「儲け額」ということを考えたとき、ドリンクのそれは非常に大きいものだからです。

ただ、「ドリンクを頼んでほしい」ということには、強制力は

あるのでしょうか？それについて見ていきましょう。

「お客さま一杯のドリンクお願いします」と言つていなか?

シク

度

ます

が、一般的に、ドリンクは

食べ物よりもその味の差を求めるお客様は少ないと言えます。

そのため、食べ物に比べて原価率を押さえるデメリットが少なく、飲食店にとっては良い稼ぎ頭となってくれるわけです。

飲み物の場合、原価率は、高

いものでも35パーセント~40パ

ーセント程度だと言われています。原価率が低いもの、たとえばサワーやコーヒーなどは原価率が低く10%程度が目安です。

このようにして、「数字」か

ら見ていけば、飲食店側がドリ

ンクを勧めたくなるのはある意

味当然のことだと言えるでしょ

う。

法律的な観点から考える

「ドリンク注文の強制力」

多くのお客様は、飲食店側

がドリンクの注文をお願いすれ

ば1~2杯は注文してくれること

でしょ

う。

しかし「これまでに、

お水を

お願いします」というお客様

もいらっしゃいます。飲食店側

から見ればドリンクは利ざや

多いものではあります。

が、お客様

にこれを掲げていたとしても

飲食店側

にこれで欲しくない場合はどうするか？

では、どうしてもドリンクを

頼んで欲しい場合はどうすれば

よいのでしょうか？

実は、メニュー上

にこれを掲げていたとしても

飲食店側

にこれが義務ではありません。

そのため、店側がどれ

の対策は、

以下のうちどちらかでしょ

う。

●外食業界・消費者動向

●データ&トピックス

●ビール大手『泡』合戦

●酒税統一控えブランド強化

●ビール復権に向け、大手メー

ト力を注ぐ。目先のキーワード

レミアム・モルツ

を家庭向け

は「泡」。

・サントリービールは泡を楽し

みやすい家庭向け専用サー

バード

の配布量を当初計画より2割増

やす。きめ細かくて、クリー

ミ

ー:これが『神泡』。

・ザ・プ

ーバー機器などを景品として配

っている。家庭向けサー

バード

器の配布は当初250万個の予

定だったが300万個に増やし

たんぱく質を従来より1割増

や

したと言

う。

缶をまとめ買いする顧客に電動

向に「一番搾り」に特化した泡を含め

る

販売支援策を始めた。泡を含め

る

のと一致することでクレームは解決

に向かうのです。

それがお客様の中にいるも

のと一致することでクレームは解決

に向かうのです。

なぜならば、クレームの多くは「不

愉快だつた気持ちを理解してほしい」

という共感を求めるものがもつとも

多いからです。

そして、忘れてはならないのは「ク

レームをするお客様にも葛藤があ

ります。しかし、「心からのお詫び」

とは一体どのようなものを指すので

でしょうか？

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

です。

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

です。

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

です。

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

です。

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

です。

「クレームの中には宝が隠されてい

る」という言葉があるよう

に、クレ

ームにはサービスの改善に繋がるも

のがたくさんあります。また、クレ

ームも言わずに去つて行くお客様

が多い中、声を上げてくださるお客様

さまの存在はとてもありがたいもの

