データ＆トピックス

●外食業界・消費者動向

約半数が健康的メニュー提供
健康志向に飲食店も対応

安全性や栄養素に注目している飲食店が多いが、実際に健康を売りにしたメニューを提供しているかどうかを聞いたところ、「提供している」（42・5％）、「提供していない」（57・5％）と、約半数に分かれた。

また、「提供している」と回答した飲食店に対し、健康を売りにしたメニューは集客に役立っていると感じるかどうかを聞くと、「感じる」（75・2％）、「感じない」（24・8％）という結果になり、7割以上が営業に役立っているという結果となった。このことからもやはり、世の中の健康志向の高まりがうかがえる。

飲食店で健康食への対応が必要かどうかを聞いたところ、「思う」（70・4％）、「思わない」（29・6％）となり、多数の飲食店が健康食を扱うべきと回答。消費者の健康志向への高まりに応えるべきと考えている飲食店が多いことが明らかになった。

また、必要とする理由をさらに詳しく聞くと、「新規の客層を狙うなら健康的でバランスの良い食事利用の機会を増やすことも必要だと思います」など、幅広い客層に利用してもらうための一歩として、健康食を考えている飲食店が多いようだ。一方で、健康食への対応が必要だと思わない飲食店は約3割。

カロリーや細かい栄養バランスに関しては、提供しているメニューや店のコンセプトによっては必要としない店もある。しかし、「健康メニューへの対応が必要だと思わない」と回答した飲食店の中でも、食材に対しては体に良いものを使用するべき、という趣旨の意見は多く、個人店を中心とした飲食店の「食の安全性」への責任や意識の高さが垣間見える。

（フーディストより）

接客の 一流、二流、三流 21

●七條千恵美／1000人以上を指導したJALの元CA

忙しいときの対応

三流は、「少々お待ちください」と真顔で、二流は、「少々お待ちください」と笑顔で、一流は、「ただいまお伺いいたします」

店内が混み合っているとき、リクエストの多いお客さまへの対応に追われて気持ちの余裕がなくなってしまうことはありませんか？

私にも経験があり、サービス時間の短い路線での満席フライトは「ミスなく時間内に終えることができるだろうか？」といつもハラハラしていました。

かと言って、「混んでいるから」という理由を盾にとり、お客さまに我慢や理解を強いることはできません。なぜならば、それは接客側の都合にすぎないからです。

そうは言っても現実問題として、お待たせしてしまうこと、お席に伺うタイミングが遅くなることは避けられないというのも分かります。だからこそ、このような状況のときには、**いつも以上に「表情」や「添える言葉」について繊細であってほしいと思います。**

少し話は逸れますが、「少々お待ちください」が口癖のようになっているスタッフを時折見かけます。本当に「少々お待ちいただく場合」には、そう言わざるを得ませんが、数秒で対応できるようなときでさえ、「少々お待ちください」と言うのは「待っていただくことが前提の接客」という印象を与えます。

一流は「すぐにお持ちいたします」「ただいまお伺いいたします」という言葉を使います。基本的には「お待たせしない」という姿勢で臨むことが大切だと思います。

先ほど、「混んでいるから、という理由を盾にとり、接客側からお客さまに我慢や理解を強いることはできません」とお伝えしました。

しかし、「強いること」はできずとも、お客さまが「待ってくださる」「理解してくださる」ということはあり得ます。実際のところ、私は何度もそのようなお客さまに助けられてきました。

お客さまは、接客スタッフの「仕事に対する取り組み姿勢」「お客さまへの向き合い方」を肌で感じていらっしゃいます。

もちろん、すべてのお客さまがそうであるわけではありませんが、忙しい状況を理解し、ありがたいことに、こちらに協力をしてくださるお客さまもいらっしゃるほどです。

一流は、お客さまを味方につけることができるのです。しかしそれはテクニックでもなければ、協力を強いることでもありません。また、お客さまにそれを期待しているわけでもありません。

「お待たせすることなくご要望を伺いたい」

「リクエストに対して迅速に対応したい」

このような気持ちを持って接客にあたること。

忙しいことを理由にせず、**無我夢中でお客さまに向き合う姿勢。それが、お客さまの理解や応援を引き寄せるのです。**

本来は、一流のサービスとはお客さまをお待たせしてはいけないのかもしれません。

上質・高級を謳う空間ではそのようなことはあってはならないでしょう。しかし、サービス要員が十分に配置できない環境で接客をされている方には、私の唱える「一流の接客」もぜひ参考にしていただければ幸いです。

（明日香出版社より）

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9月 NO.164
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

2018年10月の最低賃金の引き上げは過去最高額の見込み！飲食店に必要な対応は？

厚生労働省が平成30年7月26日に発表した「平成30年度地域別最低賃金額改定の目安について」によると、7月に開催された中央最低賃金審議会において、地域別最低賃金額改定の目安が決定。引き上げ額の全国加重平均は26円と、昨年に続き過去最高になる見通しです。今回は2018年における最低賃金引き上げに対して、飲食店としてどのような対策が必要なのかをご紹介します。

平成30年度は東京・大阪・愛知などの主要都市で「27円アップ」の見込み

平成30年度は、東京・神奈川・埼玉・千葉・大阪・愛知で「Aランク」の27円アップ。29年度の26円アップを上回り、過去最高の引き上げ額となりそうです。

また、最低賃金引き上げ額の全国加重平均は26円（昨年は25円）と、こちらも過去最高の数値です。

今回の目安通り改定が進めば、最低賃金は東京で985円、大阪では936円となる見込みとなります。全国平均で毎年20円以上、引き上げ率に換算すると毎年3％以上引き上げられており、来年度にはいよいよ東京の最低賃金は1000円を超える計算になります。

給与を提示する際の注意点

それでは、最低賃金が改正された後は、どのように対応すれば良いのでしょうか。

「時給」で提示する場合は、最低賃金以上の金額を示せばよいので問題ありませんが、月給で提示する場合には注意が必要です。月給の金額を1ヵ月の労働時間で割って、時間給に換算して確認することが大切です。

たとえば、月給17万円で労働時間が168時間の場合、170000÷168＝1011・9になりますので、最低賃金はクリアしている計算になります。月給16万円で労働時間が168時間の場合は、160000÷168＝952・4となり、最低賃金を下回りますので、賃金や労働時間の見直しが必要となるわけです。（東京の場合）

仮に最低賃金以上の給与を支払わなかった場合、最低賃金法に罰則（50万円以下の罰金）が定められており、差額を支払う義務もありますので注意しましょう。

人件費が上がる場合の対策

最低賃金が上がれば、当然人件費も上がる可能性があります。もし売上が現状維持であれば、人件費が上昇し、利益が圧迫されることになってしまいます。飲食店経営者としてどのような対策をすればよいのか、考えてみましょう。

■オペレーションを見直す

1つ目はオペレーションの見直しです。

たとえば、メニューブックをあらかじめテーブルに置いておく、お水をセルフサービスにすることなどで、スタッフの動きが少なくなり、長期的に見ると人件費は下がると言われています。

単純にスタッフの人数を減らしてしまうだけでは、サービス自体の低下につながるため、まずは小さなオペレーションの見直しから進めてみましょう。

■効率化できる道具を取り入れる

POSレジ、シフトや在庫管理のシステムなどを導入することで、店長業務の効率化をはかるのも一案です。

店長の事務や雑務を減らせば、販促活動に注力する時間を増やすことができます。顧客管理システムの導入などが対象となる「業務改善助成金」、複数税率対応レジ導入が対象となる「軽減税率対策補助金」などを検討してみるとよいでしょう。

人件費率を下げたい場合には、これまでの売上データなどを元に混雑しやすい時間帯や曜日などを今一度分析し、**無駄のないシフトづくり**に取り組んでみましょう。**売れていないメニューを整理して、仕込み時間の削減**などをするのもおすすめです。

人件費は上がることはデメリットに感じますが、これを機会に経営を見直すことができれば決してマイナスばかりではありません。お店のあらゆる箇所に目を向けて、効率化やコスト削減をできるものはないか、また、**接客マニュアルの見直しやモチベーションの管理など全体的な職場環境の見直し**を検討してはいかがでしょうか。

（人材採用コラムより）

連載／おいしいワインの選び方 23

宅飲み編②
予算２０００円以内で探す

近年、カルディに代表されるような輸入食品を売っているお店も街に増え、同時にワインの選択肢も増えてきました。でも、その中から「これ！」と思えるワインを選ぶのは至難の業。お店のランキングや「○○賞受賞！」「パーカーポイント何点！」（世界的に有名なワイン評論家による１００点満点の評価法）「マンガ『神の雫』で掲載！」といったうたい文句がところ狭しと貼られ、目移りしてしまいますよね。

でも、ワインには数え切れないくらいたくさんの賞があり、そのレベルもピンキリです。著名な評論家にしても、どのワインが好きかは人によって本当にそれぞれですから、自分の好みと合うかどうかなんて分からないわけです。

もちろん「『神の雫』に掲載されたワインだよ！」とホームパーティに持っていけば盛り上がりますし、それはそれでまったく問題ありませんが、**基本的には受賞歴や「誰々がほめた」といった要素は排して考えましょう。**ヴィンテージも、よっぽどの玄人でなければ混乱するだけなので、まずは無視して構いません。

大事なのは、やはり品種。加えて、宅飲みワインを選ぶときはシチュエーションにも注目してみましょう。どんな仲間と飲むのか？　年輩の人がいるのか？　…一言で言えば、**飲み構えている人が多いのか少ないのかに注目すると、宅飲みワインはぐっと選びやすくなります。**

ここでは、いずれも予算は２０００円以内として考えてみましょう。

●スパークリングワイン

「モエ・エ・シャンドン（Moe&Chandon）」「ヴーヴ・クリコ（VEUVE CLICQVOT）」といった有名なものは予算オーバーですが、「カバァ（cava）」と書いてあるものなら、１０００円前半からいいものがあります。

「カバァ（cava）」はスペイン語で、この４文字には「瓶内二次発酵しているスパークリングワイン」という意味が込められています。簡単に言えば、炭酸がしっかり溶け込むよう、「シャンパンと同じつくり方をしたスペイン産のスパークリングワイン」だということです。**予算２０００円以内でスパークリングワインを選ぶのであれば、「カヴァ」で決まりです。**

次に、白ワインと赤ワイン。まずはボトルの形を思い出してください。なで肩は渋味（タンニン）が少なく柔らかいワイン、いかり肩はしっかりとタンニンを感じるワイン、そしてシュッと細長いのがドイツのリースリングでしたよね。実際に店頭でワインを選ぶときは、ボトルの形を目印にするだけでも目的に合ったワインを選ぶことができます。

●白ワイン

白ワインを選ぶときは、**普段あまりワインを飲まない人がいるならシュッとしたボトル――そう、リースリングを探します。クセがなく、嫌いな人が少ないのです。**女性が多いのであれば「甘口」と書いてあるものを選びましょう。

年輩の方やワインを飲み慣れている人が多そうな会だったら、少し予算をオーバーして３０００円以上のフランスワインに手を出した方がいいかもしれません。というのも、まだまだ年輩の方には「チリワインなんて三流！」という先入観を持っている人も多いからです。無難なところでは、フランス産のシャルドネ。あるいは、ニューワールドにしては少し値段が上がりますが、３０００円程度のニュージーランドのソーヴィニヨン・ブランは、ほぼ間違いなくおいしいでしょう。

とは言え、最近とくに輸入食品店では目効きがバイヤーを務めているため、１０００円台でも大外しすることはありません。必要以上に不安がる必要はないでしょう。

●赤ワイン

次は、赤ワインです。**飲み慣れていない人がいるなら、「なで肩」ボトル。**ピノ・ノワールあたりがいいですね。飲み慣れていない人はだいたい渋味が苦手ですから、香りが華やかでスルスル飲めるワインを選びます。コスパのいいカリフォルニアのピノ・ノワールなどはいかがでしょうか。

飲み慣れている人が多い会であれば、「いかり肩」ボトル。少し予算に余裕があればフランスの黒ワイン、別名「カオール（CAHORS）」なんていかがでしょうか？　色の濃さから想像できるとおり渋味十分、玄人受けします。

コスパ重視でいくなら、お店で飲むときと同じくフランスやイタリアなどの旧世界を外し、ニューワールドのものを選びます。うまくいけば、予算３０００円で２本買えるかもしれません。

（山口直樹著／ディスカバー携書より）

貝原益軒　養生訓

10　飲食（上）その８

少し食べて

肉は一切れ食べても十切れ食べても味は同じだし、果物も一粒食べても百粒食べても味は同じである。たくさん食べて胃をそこねるよりも、少し食べてその味を知り、からだに害がないほうがよい。

水を選ぶ

水はきれいで甘いのを好むべきである。きれいでなく味の悪いのは使ってはいけない。郷土の水によって人の天性が変るわけであるから、水はいちばん選ばなければいけない。また悪水の混入した水は飲んではいけない。薬と茶を煎じる水はもっとも良い水を選ばなければならない。

少しのがまん

およそ飲食をがまんするというのは、そんなに長い間ではない。飯は二、三口、副食は一、二片だけでもがまんして食べなければ害をまぬがれる。酒もまたそうである。たくさん飲む人でも少しがまんして、酔い過ぎないようにすれば害がない。

（中公文庫より）

世界に冠たる日本酒

その百二十九●お酒のうれしい効用

お酒と健康の関係について詳しく、自らも毎日晩酌を楽しんでおられるという秋田大学名誉教授で医学博士の滝澤行雄さんにお聞きしたことを中心に、日本酒のパワーを探ってみます。

お酒の「Ｊカーブ効果」

日本酒に限りませんが、適量のアルコールを摂取している人は、まったく飲まない人や飲み過ぎている人に比べて、心臓病、がん、糖尿病、肝硬変などを発症するリスクが低いことが、日本を含む世界各国での10年以上にわたる疫学的調査で明らかになっています。その被験者の合計は１００万人を超えています。

たとえば１９８１年にイギリスで、適量のお酒を嗜むことが健康に良いことが報告されました。10年間におよぶ追跡調査の結果、適量のお酒を飲む人の総死亡率および心血管系死亡率が、飲まない人や大量に飲む人と比べて低いことが分かったのです（図）。この知見は喫煙や職業などで補正しても変わらず、飲酒量自体によることが明らかでした。

Ｊ字形曲線になるグラフの形から、これを「飲酒のＪカーブ効果（Ｕカーブ効果とも）」と呼んでいます。

動物実験で実証

２０１３年に、広島大学大学院生物圏科学研究所、独立行政法人酒類総合研究所、およびビール酒造組合との共同で行った動物実験で、適量のアルコール摂取は健康にもプラスになることが世界で初めて実証され、Ｊカーブ効果と一致することが明らかにされました。

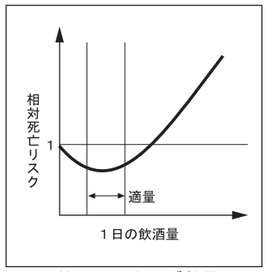

図　飲酒のＪカーブ効果

成人病のリスクが低下
適量は認知症にも効果

まず老化を抑制する検証実験では、１～２％のアルコール（エタノール）を含む飲料水を老化促進モデルマウスに与えました。その結果、１％エタノール群ではエタノールを摂取しない対照群に比べて老化スコア（毛並み、目、皮膚などの外観を数値化）が著しく抑制されました。ところが２％エタノール群では、逆にその効果が弱まりました。

また、飲み過ぎると肝障害を起こすことはよく知られていますが、高脂肪食摂取ラットに１％エタノールを含む飲料水を摂取させると、エタノールを摂取しない対照群と比べて肝機能が改善され、その効果は２％エタノールの摂取群より顕著でした。アルコールは心臓病やがんを招く高尿酸血症や痛風の危険因子とされていますが、その血中尿酸もエタノール摂取群では減少していました。

１％エタノール飲料水の摂取量を人に換算すると、１日10～20ｇ程度のエタノール摂取量に相当します。これは「21世紀における国民健康づくり運動」で示された「節度ある適度な飲酒」の数値に一致しています。

お酒による健やかな長寿

日本では、認知症の人は２０２５年には、65歳以上の高齢者の５人に１人に当たる約７００万人になると推定されています。もちろん終生、認知症にならず肉体的にも健康で過ごしたいというのは万人の願いです。その願いをお酒がかなえてくれそうなデータもたくさんあります。

アメリカで第２次世界大戦の帰還兵４０００人（40～50歳）を20年間追跡した研究で、飲酒は高齢者の推理力や学習力を向上させることが明らかにされています。毎日１～２杯の飲酒者は、非飲酒者や大量飲酒者より学習機能や推理力が確かに上回りました。またアフリカ系アメリカ人約２万人（平均年齢74歳）の認知機能テストの結果も、中程度の飲酒者のスコアが最も高く、終生禁酒者では軽度飲酒者よりむしろスコアが低かったのです。

オランダでの約８０００人（55歳以上）を６年間追跡した研究では、アルツハイマー型認知症（アルツハイマー病）の発症リスクが中等量の飲酒で40％低下し、老人性認知症全体では70％も低くなっていました。

またフランスでも同様に約３８００人（65歳以上）を３年間追跡し、赤ワインの中程度飲酒者ではアルツハイマー病の発症リスクが非飲酒者の４分の１以下でした。

このように、適量飲酒が高齢者の脳を活性化することは確かなことのようです。

さらに、１９９７年には、月桂冠総合研究所の研究グループによって、日本酒の中に老化・認知症の予防に役立つ活性物質（ペプチド）が存在することが分かりました。発見された３種類のペプチドをマウスに投与したところ、記憶力が向上し、健忘症を防止する効果が認められました。適量飲酒が健忘症の予防に効果があることが、科学的にも証明されるようになってきました。

（「日本酒の科学」より）