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10月 NO.165

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

居酒屋「お通し」に外国人観光客が困惑
注文していないのに、支払う必要は？

日本を訪れる外国人観光客の中には、居酒屋などで、メニューに表示されていない「お通し代」を徴収されて困惑する人もいるようです。外国人観光客が多く訪れる沖縄県の沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）では、トラブルを未然に防ぐために、2016年、居酒屋などへメニューの多言語化を呼びかけました。

OCVBが運営する「多言語コンタクトセンター」には、外国人観光客から「レシートに身に覚えのない代金が入っているが、これは何か」という質問が寄せられているそうです。呼びかけ後はメニューを多言語化し、お通し代について表記する店舗が増えているといいます。担当者は弁護士ドットコムニュースの取材に対して、「昨年、一昨年に比べて、最近は、お通し代をめぐる相談は減っている。ほぼ目にしなくなった」と話しました。

お通し代をめぐっては、外国人観光客だけでなく、日本人でも違和感がある人が少なくありません。ネット上では「お通しはいらない」「日本人でさえ困惑する」という声が挙がっていました。そもそも法的には、お通しという

店と客の間には「お通し」をめぐる契約が成立している

飲食店で食事する際に、法律を意識することはないと思いますが、当然、その際にも契約が成立しています。お客さんは、注文したものを食べる権利があり、その代金を支払う義務があります。逆に、お店は、注文を受けたものを調理して、給仕する義務がありますし、その代わりに、食事代をもらう権利があります。普段は意識していませんが、飲食店で食事する際、私たちはそのような契約を結んでいるのです。

当然、何を注文するかは、お客さんの自由ですが、注文していなくても「お通し」が出てくることは、日本の飲食店において、暗黙の了解になっているところがあります。「お通しをください」と言わなくても、お通しをしてお互いに理解しているため、成り立っている制度です。

つまり、居酒屋に入ってお酒を頼んだ時点で、お客さんはお通しを頼んでいる（または、お通しが出されても断らない）し、お店も、これに応じてお通しを出す、という契約が成立しているということになります。

もちろん、お客さんはお通しを断ることもできますが、お店によっては、お通し代が席料を兼ねているなど、絶対に頼んでもらう必要がある場合もありますので、お店側が、「お通しを断るお客さんには退店してもらう」ということも可能です。

ただし、このような共通理解は、文化的背景があって成立するものです。それを知らない外国人に対しても同じことは言えないと思います。トラブルの予防という意味でも、外国人向けのメニューには、「お通し代を請求します」と書いておくべきでしょう。

「お通し代」の問題は、欧米の「チップ」と同じ

「お通し代」の問題は、欧米の「チップ」と同じように考えてよいと思います。お通しもチップも、文化を前提とした暗黙の了解に基づくものですので、異なる文化圏の方は理解できませんし、そもそもの存在を知りません。

東京オリンピックを前に、温泉マークなどの、案内用図記号（ピクトグラム）が整理されたり、飲食店の禁煙などの整備が進んでいますが、「お通し」も同様に考えるべきだと思います。ちなみにチップも、外国人の多い場所では、「チップ不要」などの説明が書いてある場合があります。

（弁護士ドットコムより）

データ&トピックス
●外食業界・消費者動向

居酒屋、営業時間前倒しへ
昼飲み・ママ会など需要開拓

居酒屋各社が営業時間の見直しを進めている。「HUB」などを運営するハブ社や串カツ田中ホールディングスは、昼から夕方の時間帯のサービスを手厚くする一方、夜の閉店時間の前倒しなどに取り組む。主婦層やシニア、早めに帰宅するサラリーマンの来店を促す。

HUBなど105店を展開するハブ社は、9月から66店舗の営業時間を見直し、1ヵ月の合計で約400時間短くした。閉店時間の前倒し。早い時間帯の飲酒需要を取り込むため、週末には午後2時から飲酒できる店舗を15店から17店まで増やす。ランチ営業をする40店でビールを30円安い360円で提供。午後5時から7時まではハッピーアワーとし、シニア層や訪日客などを取り込む狙いだ。

串カツ田中は8月から76店舗の営業時間を試験的に変更した。日祝日は開店時間を早くして、閉店時間を前倒し。平日には閉店時間を前倒しにする。

同社は6月から9割の店舗を全面禁煙に切り替えており、サラリーマンらの深夜の利用が減少している。そこで週末の昼飲みやママ会など、新たな需要を掘り起こす（午後2時までの来店客に串カツ全品を108円にするキャンペーンなど）。

外食業界では人手不足の影響で時給は上昇傾向だ。最低賃金も年々引き上げられ人材の奪い合いは激しさを増す。とくに居酒屋は営業時間が遅く仕事がハードなため人を集めにくい。労働環境の見直しは各社にとって急務だ。

働き方改革が進む中、サラリーマンの帰宅が早まり、深夜の集客数は伸び悩み、早く店を閉める代わりに昼飲み需要などの新たな需要を深掘りする必要性が高まっている。

（日経MJ）

接客の一流、二流、三流 22

●七條千恵美／1000人以上を指導したJALの元CA

お客さまからの質問

三流は、「イエスかノー」でしか答えない、二流は、「情報を追加」して答え、一流は、不安を解消するよう解答する

お客さまからの質問に対して「イエス」か「ノー」で答えることは、決していけないことではありません。

しかし、最近では可愛らしいロボットが受付にいる時代です。

常に「イエス」か「ノー」としかお答えできないのは、人間としての機能をフル活用できておらず、少々もったいないことだと思います。

よく接客の世界では、「一声多く言葉をかけて」と言われます。一声多くかけることで丁寧な印象になるため、多くの場面ですすめられていることです。

しかし、一声多くかけるのは何のためであるかということが置き去りになってしまってはいけません。なぜならば、とってつけたようなプラスの一声は、お客さま不在でスタッフが満足しているだけということになってしまうからです。

一流は、**お客さまが「なぜそのような質問をなさったのか」という心の声に耳を傾けています。**

例えば、お客さまの搭乗中、「CAさん、今日は満席ですか？」という質問を受けたとします。実際にこの質問はとても多いです。

さて、この質問をなさったお客さまが本当に知りたいことは何でしょうか？

「席をかえてほしい」または、「自分の快適性について知りたい」というお気持ちをもっている方がほとんどです。本当に知りたいことは、満席かどうかということではなく、「要望が叶えられるのか」「不安が解消されるのか」ということなのです。

十分な空席があるならば、対応はとても簡単です。

「本日は空席がございます」とお伝えし、ご要望の座席に案内すれば済むことです。

しかし、工夫が必要になるのは満席だったときです。

ここで「おかげさまで本日この便は満席でございます」「あいにく空席はご用意できません」としか答えられないようであれば、ロボットと同じです。

このような質問をなさったのが、ビジネスマンのお客さまであれば、「このあと会議やお仕事で急いでいて、すぐに降りられる通路側がよかったのか？」と想像できます。

その場合、お客さまがもっとも気になさっているのは「時間」です。たとえ、ご希望の座席にお座りいただけずとも、こまめに到着時刻をご案内したり、到着時の駐機場番号をお伝えすることで少しは不安の解消に繋がります。

また、赤ちゃん連れのお母さまがこのようにおっしゃったとすれば、子どもが泣いて近くに座る人に迷惑をかけたらどうしようという「不安」があります。

そのときは、その不安を払拭するためにできることを探し、「私たちCAがいつでもお手伝いしますよ」という気持ちを伝え、安心していただくことに努めます。

一流は、質問の字面だけにとらわれることなく、その質問にいたった背景や不安要素にまで想いを寄せています。そうすることで、丁寧さを装った杓子定規な「一声」ではなく、問題解決や不安要素の払拭に効果のある「一声」をかけることができるのです。

（明日香出版社より）

連載／おいしいワインの選び方 24

宅飲み編③

「国内産ワイン」は買ってはいけない

少々余談になりますが、スーパーのお酒売り場で1瓶数百円のワインを見て、「どうしてこんな価格でワインができるんだろう」と疑問に思ったことはありませんか？　実はこれらの格安ワイン、安くするためのカラクリは製造過程にあります。

まず、アルゼンチンのような人件費も土地も安い国でブドウを収穫し、そのままジュースにしてしまいます。そのジュースをぎゅっと濃縮して輸出し、日本で濃縮還元。そのジュースを使ってワインに醸造していくのです。

つまり、そもそものブドウづくりのコストが低いうえに、国を通過する時点でお酒ではないため、関税も低く抑えられる。さらに濃縮して運んで日本で戻すため、ワインを運ぶときに比べて同じスペースで運べる量が増え、輸出コストが下がる。こうして数百円のワインができあがるというわけです。

もちろん、「おいしいワインをお客様に届けたい」という発想でつくられたワインではないので、オススメできません。こうした「酔えればいい」系のワインは**「国内産ワイン」**と表記され、マスカット・ベーリーAのように**日本のブドウを使っているときは「日本ワイン」**という表記になります（業界内では使い分けているのですが、一般消費者にはまだまだ浸透していませんよね）。

あまりにも安いワインに出会ったら、表記を確認してみてください。おいしいワインと出会いたいなら、**「国内産ワイン」だけは避けるべし**、なのです。

（山口直樹著／ディスカバー携書より）

月額980円で毎日1杯ドリンク無料

乾杯アプリ「GUBIT」が公開

毎月980円払えば、仕事終わりの1杯が毎日無料で楽しめる――GUBITが7月6日にリリースした定額制の乾杯アプリ「GUBIT（グビット）」は、お酒好きにはもってこいのサービスと言えそうです。

GUBITは会員登録をして月額980円（税抜）のプランを購入することで、掲載されている飲食店であればどこでも、毎日ドリンクが1杯無料になるというもの。

使い方はシンプルでアプリから行きたい店を選び、あらかじめ登録されているドリンクの中から飲みたいドリンクを決定。あとはお店で画面を表示して店員にコードを入力してもらえれば、お待ちかねのドリンクがやってきます。

提供されるドリンクについては写真付きで掲載され、ビールとハイボールに関してはブランドや銘柄まで事前にチェックできます。

GUBIT代表取締役の正木武良氏によると、現在はアルコール飲料のみが対象。ビールやハイボールのほか、日本酒、焼酎、サワー類、ワイン、スパークリング、ホッピーセットなど、どの加盟店にも複数のドリンクを提供してもらうそうです。

リリース時は首都圏エリアを中心に約100店舗が掲載。新宿で何十年も続く大衆居酒屋から、練馬のカジュアルフレンチ、六本木のクラフトビールのお店まで、ジャンルの幅は広がっています。

今後は首都圏だけでなく、関西や名古屋、福岡など新規エリアも含めて店舗を拡大する準備を進める予定。「基本的には毎日使っていただくサービスにしたいと考えているので、普段使いのお店を中心に拡大していきたい」（正木氏）とのこと。

GUBITに加盟する店舗にとっては、比較的飲食店の利用頻度の高いユーザーにリサーチできるのが魅力です。いろいろとヒアリングを進める中で、「1来店で1ドリンクは店舗側の集客コストとしては成立し得る」（正木氏）という感触を得たためリリースに至ったと言います。

現時点では店舗側の初期費用や月額費用、ユーザー来店ごとの成果報酬などは無料。加盟後6ヵ月を経過した店舗を対象に、GUBITを通じて提供されたドリンク数に応じたインセンティブの提供も予定しています。

GUBITを開発した背景は「年を重ねるごとに行くお店が決まってきた、新しいお店に入りにくい、結婚したり子供ができると飲み代が減る」といった、すごく個人的なものだと言う正木氏。

「家で飲むのもいいけど、やっぱりお店でも飲みたい。できれば少しでも安く、そしていろんなお店で飲めるといい」と考え、リサーチをしている中で、海外の定額制サービスの存在を知り興味を持ったそうです。

「これなら毎日飲みに行けるからすごくいいなと。ただいろいろ検証してみると、日本の生活スタイルでは定額制をやるにしても工夫が必要だと感じた。とくに店舗側にどうメリットを提供できるかは必要だった」（正木氏）。

そこで上述したようにヒアリングを重ね、最終的に現在のGUBITのモデルに落ち着いたと言います。

「基本的には、自分を含め世の酒飲みのためのサービスをめざしたい。オンラインでのサービスは他にもあるが、『お店に行って一杯飲んでいろんな人との出会いや語らいが生まれる』というような、どちらかというとオフラインでの密な関係が生まれるサービスにできたらいいなと考えている」（正木氏）。

（Tecn Crunch Japanより）

貝原益軒　養生訓

11　飲食（上）その9

食が少ないと

食が少ないと脾胃のあいだにすき間があって元気がめぐりやすく、消化しやすく、飲食したものがみなからだの養いになる。だから病気が少なくて、からだが強くなる。もし食が多くて腹いっぱいになると、元気のめぐるべき道をふさぎ、すき間がなくなって消化しない。だから飲んだり食べたりしたものがからだの養いとならない。とどこおって元気の道をふさぎ、循環しないで病気となる。ひどくなると苦しんで死ぬ。これは食い過ぎて腹いっぱいになり、気がふさがって循環しないためである。食後に病気がおこったり、あるいは急死するのはこのためである。およそ大酒・大食する人はきっと短命である。早くやめないといけない。

繰り返していうが、老人は脾胃が弱いから、飲食にそこなわれやすい。たくさん飲食してはならない。こわいことだと思わないといけない。

食後の急病は

およそ人が食後に急に病気になって死ぬのは、たいてい飲食を過ぎて、腹いっぱいになり気を塞ぐからである。そういう時ははじめにまず生姜に塩を少し加えて煎じ、たくさん飲ませて、たくさん吐かせるのがよい。その後食べもののとどこおりを消し、気を循環させる薬を与えるがよい。

これを卒中だと思って、蘇合円・延齢丹（いずれも救急薬）などを与えてはいけない。ことにねばい重湯などを与えてはいけない。気がいよいよ塞がって死ぬ。一両日は何も食べさせないでもよい。この病気は食い過ぎである。世間でよく間違って卒中とする。卒中の手当てをしたのでは合わない。水は飲まさないといけない。

（中公文庫より）

世界に冠たる日本酒

その百三十●日本酒の効用（その一）

アミノ酸が多い日本酒　必須アミノ酸が九種も

日本酒に含まれる微量成分は糖質、アミノ酸、有機酸、ビタミン、ミネラルなど120種類以上にもなります。原料の米由来が多いのですが、麹菌や酵母の作用でつくり出された、もともと米にはない生理活性物質もあります。これらが日本酒独特の風味を醸し出すとともに「百薬の長」にもしているのです。

とくに身体のタンパク質の構成成分としてだけでなく、細胞内や血液中に遊離した状態で存在し、骨格筋の保持など身体に有益な生理活性をもたらすアミノ酸（とりわけ体内で合成できず、食物から摂取しなければならない必須アミノ酸9種）がバランスよく豊富に含まれているのが日本酒の大きな特徴です（表）。

アミノ酸はウイスキーやブランデー、焼酎などの蒸留酒にはほとんど含まれていません。日本酒に含まれるアミノ酸総量は100ml当たり200～500mgです。なかでも含有量が多いのは純米酒です。

アミノ酸は疲労回復に役立ちます。アミノ酸入りをアピールしたスポーツ・栄養ドリンクが出回っていますが、実は日本酒にも同じ効果があるのです。日本酒でとくに多いアミノ酸とその働きをいくつか挙げておきます。

アミノ酸が持つうまみ成分（グリシン、アラニンなど）は、迷走神経を介して胃液と膵液を分泌し、食欲を増進させます。

グルタミン酸は胃や腸管、肝臓を守り、アルコールの代謝を高めます。脳の機能も高めます。最近では、スポーツ時に筋肉のコンディショニングに欠かせない成分として、アスリートたちからも注目されています。

さらに近年、日本酒に含まれるアミノ酸や糖類が心臓病、がん、骨粗鬆病、老化・認知症などの発症リスクを低下させることも明らかになっています。

適量の飲酒は高血圧予防にも効果があります。体内には血圧を上げる働きのあるアンギオテンシン変換酵素という物質があるのですが、日本酒にはその働きを抑えるペプチドが多く含まれています。

がん細胞の萎縮・壊死を示すデータも明らかになっています。また日本酒は動脈硬化などを防ぐ善玉コレステロールも増やすことがわかっています。

（「日本酒の科学」より）

アミノ酸	清酒	赤ワイン	ビール
アラニン	340	42	67
α-アミノ酪酸	―	―	31
γ-アミノ酪酸	―	30	―
アルギニン	390	46	84
アスパラギン	―	―	56
アスパラギン酸	290	―	76
シスチン	120	―	106
グルタミン酸	420	5	334
グルタミン	―	0.42	46
グリシン	290	―	12
ヒスチジン	80	10	34
イソロイシン	210	16	36
ロイシン	310	16	
リジン	180	36	43
メチオニン	40	11	28
フェニルアラニン	230	72	22
プロリン	400	131	531
セリン	200	―	9
スレオニン	130	―	27
トリプロファン	10	41	―
チロシン	230	64	32
バリン	320	53	19
計	4190	573	1593

酒中のアミノ酸含有量の一例
単位ｐｐｍ（佐藤信著『美酒の設計図』より）
出典：日本酒造組合中央会