

## その10

味自慢の各種メニューを安く提供  
お客様の声&クレームすら生かし  
ともに楽しめる理想の店づくりへ



### コーヒー リア珈琲

法人名	有限会社 リア珈琲
業種	喫茶店
代表者名	はやし せいじ 林 靖二
創業年	平成12年
所在地	兵庫県神戸市垂水区東舞子町10-1
従業員数	10人（うちパート・アルバイト9人）
電話	078・785・0554



「リア珈琲」が入居する「Tio舞子」

えて愛され続けてきました。頭上にそびえる世界最長の吊り橋・明石海峡大橋と併せ、観光客をひきつけてやみません。最寄り駅にはJR山陽本線「舞子」駅、山陽電鉄「舞子公園」駅があり、また、大橋の開通に伴って、神戸淡路鳴門自動車道の高速舞子バスターミナルもある、交通の要衝です。

「リア珈琲」が入居するのは、この二つの駅とバスターミナルに直結する二十六階建ての超高層ビル「Tio舞子」。ビルは一階から七階までがスーパーや銀行、各種テナントなど約六十店舗が入る商業ゾーンで、八階から上はマンションという構成です。正面入り口から入ると、「リア珈琲」は二階フロアの一番奥にあり、やや目立ちにくいのが難点。

◆大橋のたもと、風光明媚な地・舞子で

神戸市垂水区の舞子地区は、古来保養地として知られた場所です。かつて「舞子の浜」と呼ばれた海岸は、「須磨の浜」と並ぶ名所で、江戸時代には旅の休憩所として、明治に入ると皇族の別荘が建てられるなど、風光明媚な土地は時代を超



「リア珈琲」の入り口（左）。大きなメニュー看板が通行人の目をひく

そこでオーナーの林靖二さんは、JR駅の改札を出るとすぐ目に入るビルの外壁に案内看板を掲示、直接上がれる外付け階段へお客様を誘導する工夫を凝らしたのです。

### ◆ノウハウと人脈を培った修業時代

開業までの二十三年間、林さんは父親が経営する喫茶店で店長を務め、経営ノウハウを学びました。大学卒業後二年間、レコード会社に勤めてからの転身でしたが、異分野から

の参入だったため「従来の方針にとらわれない経営手法を試すことができました」と言います。

例えば、全員一律に支払われていた給料。当時の時給は五百三十円ほどでしたが、林さんはスタッフに「七百元出すから、売り上げを伸ばせるように考えてやってごらん」と伝えたのです。

「みんな驚きましたが、千円を出してもいい、それだけのことをしてみせてほしい、と話したのです。言いつ放しにせず、閉店後に会議も始めました。来店時、コーヒーをお持ちするとき、どんな態度・表

情でお客様に接すれば気持ちよく過ごしてもらえるか、などについて各自、考えを述べてもらうのです」。会議の一番の目的は、一人ひとりが最高の接客とは何かを自分自身で見つけてもらうことでした。こうした会議を重ねることでスタッフの意欲は上がり、その意欲的な接客態度がお客様の満足度をアップさせ、リピーター率も高め、店の売り上げも比列して伸びました。

手応えをつかんだ林さんは、その後も、どうしたらお客様に満足してもらえるのかを考え、近くのオフィスにモーニングコーヒーを届ける出前サービスを手掛けたり、スーパーにコーヒー豆を卸したりと、様々な商いにチャレンジ。その行動力に感服した異業種の方から人事教育や若手経営者育成のコンサルティンクも頼まれるようになり、幅広い人脈を築くことができました。

二十三年間の修業時代、店長として確実に力を蓄えてきた林さん。独立開業への夢を膨らませていた平成十二年、「リア珈琲」を新規開業したのです。

### ◆ライバルは自販機とコンビニ

内装も店内レイアウトもすべて、お客様が満足を得られるようにと林さんが考えたそうで、多様なニーズに合うよう工夫が凝らされています。



◀ 静かに過ごせる奥のテーブル席。季節ごとの装飾は手づくり

▶ 明石海峡大橋を一望できるカウンター席。ロマンチックな夜景が楽しめる



店ではコーヒーだけでなく、ランチやスイーツ、各種アルコールも提供されていますが、驚くのはその値段です。こだわりの豆を使った自家焙煎ばいせんコーヒーが二百五十円。みそ汁付き日替わりランチは六百円。二十一種類のスパイスを使った自慢のカレーは五百八十円。これが、原材料費の値上がりで平成二十年、悩んだ揚げ句に値上げした価格というのですから、さらに驚かされます。

約五十坪の店内にはジャズが流れ、考え抜いて配置されたテーブル、植栽などが広さをほどよく引き締め、落ち着いた雰囲気醸しています。広場に面した窓際の席は明るく開放感があり、グループや商談のビジネスマンに人気だそうです。奥のテーブル席は、読書や考え事で静かに過ごしたいお客様向け。明石海峡大橋が一望できるカウンター席は、老若男女、カップル、お一人様を問わず好評。そして、「予約席」と書かれた札が常に置いてある十人掛けのテーブル席は、多人数で来られたお客様向けに、あらかじめとつてあるものです。



人気のみそ汁付き日替わりランチ

林さんは「原価への上乗せを極力抑えた低価格で、一人でも多くのお客様に満足してもらいたい。仕入れの量を安定させることで業者との価格交渉で優位に立てるし、もうけは少なくとも、赤字を出さない戦略です」と言います。

「若い方も来られますが、中心客はお年寄りの方々です。最近とはとくに不景気の影響で出費や外出を抑えられがちですが、週に何度かは外でコーヒーを飲み、友人と食事も楽しみたいのでは。ですから、最初から同業他社の価格設定を参考にする気はありませんでした」と林さん。「缶コーヒーの値段に少しプルラスし、くつろいで飲んでいただく。コンビニエンスストアの弁当に対しては、みそ汁と水、冷暖房をつけてこの値段なら対抗できる、というように」。そんな林さんですから、値上げの際はかなり悩んだそうです。しかし、常連のお年寄りからは「たいして上げなくて、ありがとう」と、手を握って感謝されたということです。

◆お客様と、共に楽しめる店に

価格に加え、人気を集めているのが、「ライブができる」という点です。林さんは高校・



「ビール1本のお客様でも  
気兼ねなく注文できる」と  
導入した自動券売機

大学時代にドラムをたたいていたこともあり、店にもドラムが置かれています。それを目にしたお客様と音楽の話題で盛り上がり、「演奏させてもらえませんか」という話を持ちかけられるようになったとのこと。スペースは十分にありますし、店が角地にあるのも幸いでした。一度ライブを開けば、あとは口コミで評判が広がっていきます。

提供する料理にもよりますが、予算は一人三千円。新進気鋭のアーティストを招くと一度に五十〜六十人が集まります。料金設定を低く抑えているため収支的にはぎりぎり。でも、それはお客様の参加しやすさにつながり、三か月に一度のペースで開催できるめどがつきました。アーティストたちのネットワークの広さのおかげで、普段の日でも訪れてくださる若いお客様が増え、最終的には赤字を出さずに継続開催できそうです。

「親族向けに結婚式を挙げただけど、仲のいい友人たちの前でもう一度、披露宴を開きたい。そう言ってこられたカップルもありません」と目を細めて話すのは、林さんの奥様で、店のマネジャーをされている美幸さん。兵庫県喫茶飲食生活衛生同業組合の理事長も務め多忙な林さんが、全幅の信頼をおくパートナーです。お二人とも、いい意味で「面白がり」。お客様



披露宴など貸し切りイベントの際には  
「Tio舞子」前の広場もうまく活用される

の声に親身になって耳を傾け、思いを形にしていくパワーが、店の人気を支えているのでしょうか。

七年前に始めた、出会いを求める独身男女向けの企画「ハッピーライフ倶楽部」もユニークな試み。これまでに八回開催しています。

きっかけは、兵庫県の依頼で「ひょうごご出会い支援事業」に協力したこと。これは、少子化の一因とされる未婚化・晩婚化の進行に歯止めをかけるため、県が音頭をとって独身男女の出会いの場をつくり、結婚を支援しようというものです。会場として店を使っても

らい、会の進行を眺めていた林さん。「『カタイな』と思いましたね。もっと気楽な雰囲気にした方が盛り上がるだろうに、と。それで、ニーズがあるのなら自社発信イベントとして取り組んでみようかと考えたのです」。

対象は三十歳以上の独身男女、軽食とソフトドリンクを付けて一人二千五百円。そんな張り紙を入り口のボードに掲示したところ、予想以上に問い合わせがありました。ジャズ喫茶を会場に、いわゆる「合コン」のノリで参加できる気軽さが受けているようです。パー

ティー会社などが主催するカップリングパーティーの場合、男性料金は平均すると四千〜五千円しますから、価格面でもお得です。年齢層や男女比率を合わせたうえで、三十人集めないと開けません。これまでほぼ半年に一度開催できているのは、知名度が上がっていることの表れでしょう。

「倶楽部参加がきっかけで良縁につながったと、うれしい報告をいただいたことがあります」と美幸さん。ライブ同様、利益が即、目に見えて上がる類の企画たくいではありませんが、お客様に必要とされ、かつ満足度向上につなげていける企画だとの確信があります。「ここで誕生したカップルを対象に、いずれ『ゴールインセレモニー』も開いてみたいですね」。林さんご夫妻の夢は広がります。

### ◆ピンチをチャンスに変える

ここまで順風満帆の道のりのようですが、実は三年前、売り上げが前年比一割減となるピンチに見舞われています。よりにぎやかな街へ向かう人の流れは止められません。バス路線の変更で、JR舞子駅から隣の垂水駅に、直行バスが運行され始めたのです。しかも電車であれば百二十円かかるところ、当時、お年寄りにはバス代が無料でした。今でこそ有料になりましたが、それでも運賃は五十円。コーヒー豆相場が値上がりをはじめたところで、



毎回30人ほどで開催される  
「ハッピーライフ倶楽部」

メニューの値上げに踏み切るかどうか、毎晩のように林さん夫妻は議論を戦わせたといえます。

その時に踏みとどまったのが、今につながったのでしよう。大きな街の、フランチヤイスでもない喫茶店が、二百十円（当時）の自家焙煎コーヒーは出します。そしてライブ人気の高まりとともに、お客様は徐々に戻ってきました。

利便性を高めることに加え、衛生面も考慮して自動券売機システムを導入しました。その都度手を洗うのですが、お札を触った手で、調理したり飲食物を運んだりすることは避けたい。券売機の導入で、清潔さは目に見える形で担保されます。ささいな所作でも、嫌がるお客様がいるかもしれない——。お客様の考え方をさまざまに想定し、常にお客様に満足いただけるようにと思っていました。その姿勢が揺るがなかったからこそ、翌年は収支を元に戻すことができましたのです。

お客様との日々の会話などから、ニーズを汲むことと同程度、あるいはそれ以上に重視しているのがクレーム対応です。



店で開くライブや演奏会では、林さんがドラムをたたくことも（左端が林さん）

開業間もないころ、若い女性がコーラを一口飲むや、大声で怒り出したことがあったそうです。味も何もついていない、こんなものを売るのかと、大層な剣幕です。謝りに飛んでいった林さんは、お客様と同じコーラを飲んでみて驚きました。「当時は紙コップにドリンクが注がれるタイプのマシンの使っていたのですが、うまく味が混ざっておらず、完全にこちらのミスだとすぐ分かりました」。

丁寧に謝罪した林さんは、すぐに別のジュースを用意し、謝罪の粗品もプレゼント。誠実な対応がお客様に伝わったと感じたのは、帰り際に「また来るわ」とニッコリされたお客様の笑顔でした。林さんの対応はそこで終わりません。ただちにそのドリンクマシンをやめ、以後ドリンク類は瓶売りに変えたのです。

「もし、お客様が黙って帰ってしまったら、私はあの味に気付けなかった。クレームは、店にとって最高のチャンスなんです」

店の年商は現在約二千八百万円で、落ち込んだ時を除き、創業のころからほぼ同額で安定しています。「必

要な資金は日本政策金融公庫から借りていきますから、金利が低く、助かっています。目先のもうけにとらわれず、収支とんとんで楽しくやっていますよ」と林さん。変えないところ、変えていくところ。お客様とともに創造を続けていく店には、これから、どんなエピソードが生まれるのでしょうか。

#### ◆取材メモ

取材にうかがったのは十二月初旬。店内はクリスマススムードを盛り上げる装飾が施されており、「正月用の飾りも、もう作つてあるんですよ」と、林さんは声を弾ませて教えてくれました。ライブや結婚披露宴の二次会では終了後、出演者や幹事に「よう頑張ったな」とねぎらいの言葉をかけてお酒や軽食を振る舞われるそうで、お話をうかがっている間も、そんな温かな人柄が口調から伝わってきました。



林さんの似顔絵入り  
コーヒーカップ

年末恒例のクリスマスパーティーを控え、お忙しい時期でしたが、「提供するメニューやコンサート、ゲームの内容を考えるのはとても楽しいんです」と笑顔で話されていたのが印象的でした。