

～従業員が主役！お店の垣根を越えて意見交換をする場に、編集部が潜入取材！～

刺激たっぷり！パン屋さん同士の情報交換！



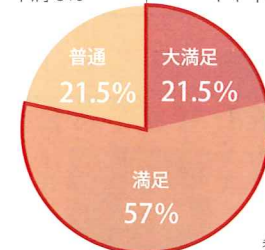
自店舗を強くする取り組みがここにあった！



(株)イチカワ
亀屋
(株)クラウンベーカリー
(有)クロワッサン
(株)コヤマ
三栄堂
(株)プチ・アンジュ
(有)ベーカリータカダ
(株)牧リヨン
(株)ラザレ

Q. 参加満足度は！?

不満0% やや不満0%



満足度 78.5%

参加者=14人 調査元：Bakery Partner 編集部



参加者の声①

Q.この講習会を活かした取り組みはありますか？

日替わりで100円セールを実施しました。セール対象品は一日一種類で、カレーパンやクリームパンなどで展開。多くのお客様にその味を知って頂く良い機会になりましたし、通常価格に戻ってもその商品の出数が増えました。他にも、6月実施のイベントに困っていたところ、この講習会からの情報を参考にイタリアンフェアを実施しました。販売以外にもヒントを頂いた事があります。それは従業員一人一人との個人面談。ルーティンワークの多いパン屋において、目標ややりがいを持って士気を高めることは大切だと気づかされました。定期的に実施できていませんが、仕事のコミュニケーションをアップする会話を意識して実践しています。



(株)ラザレ 乗松 良多さん

Q.講習会に参加した感想を聞かせて下さい。

この講習会はお互いに店舗で成功している取り組みなどを共有し合えるところが良いですね。また、たくさんの方を知ることができたので大変興味深かったです。例えば、メイプルラウンドはある地域では売れ筋商品で飛ぶように売れていくのに、別の地域では思うように売れない現象があります。同じパンであり、味も大差がないのに何故だろうと思っていました。そんな質問を投げかけて、その理由を皆様から聞くこともできたので、勉強になりました。皆様、包み隠さずいろいろな披露し合うので刺激的でしたし、地域が変われどお客様に喜んでもらいたいというモノは通じるところがあると確認することができました。また、パン業界を盛り上げていこうという姿勢がヒシヒシと感じられて、とても有意義な時間でした。これを機に、更なる向上心を持ち、お客様に喜んで頂ける店づくりをしていきたいと思えます。このような会を実施して頂き、ありがとうございました。

講習会の意見交換を参考に、自店舗のスタイルにアレンジしてイベントを実践！



(株)コヤマ 伊藤 好恵さん

参加者の声②

Q.年6回の講習会で一番印象に残っている事は？

それはイベントに取り組み姿勢を学んだ事です。まず、講習会に参加されている皆様が毎週だったり毎日イベントを開催されていることを知り、その頻度と熱心さに衝撃を受けました。同時に、年に一度イベントを開催する程度だった自店とその役目を任されている自分が至らない事を痛感。当時、社内会議では社長から来客数減少対策が議題に上がっていたので自分を奮い立たせる意味でも社長相談の上、イベントの毎月開催に踏み切りました。

イベントではお客様に喜んで頂く事はもちろん

ん、製造を取り仕切る店長とチーフにお客様との直接的やり取りから「やりがい」を持ってもらう事を目的としました。ですからイベントの第一線に立つのは私と店長とチーフ。私は販売担当なので日常的にお客様対応が「やりがい」になる事を知っていました。彼らにもそれを肌で感じてほしいと考えたのがこの人員配置の理由です。これを経験した店長とチーフは、イベントの仕事自体をもちろん楽しんでいますが、何より今まで以上に生き生きと仕事をするようになったと感じています。告知に関しては、イベント開催日以外は「秘密」と工夫しています。「絶対にお得ですから、是非ご来店下さい」とアナウンス。この含みがお客様とのコミュニケーションを生み出し、ワクワク感を演出します。イベントを楽しみにしてくれている会話もしばしばあり、嬉しい限りです。今回の日本リアルベーカリー協会の講習会を通して、今までの自分の仕事を振り返ることができました。マネージャーとして、もっと頑張らなさいといけなさと再認識。皆様本当にありがとうございました。

実施したイベントの一例とその効果を教えて！

Event①ラスクの詰め放題

通常18個入り230円で販売しているラスクを、縦15cm横15cmの袋に詰め放題で200円でイベントを実施。フタを開ければ詰め放題ではなく、積み放題(笑)。こういうやり取りでお客様との距離を縮めて、入りやすい親しみのあるお店とお客様に感じて頂くことが狙いでした。後日「この前のラスクはどれ?」という声もあり、ラスクの味も浸透させることができたと考えています。

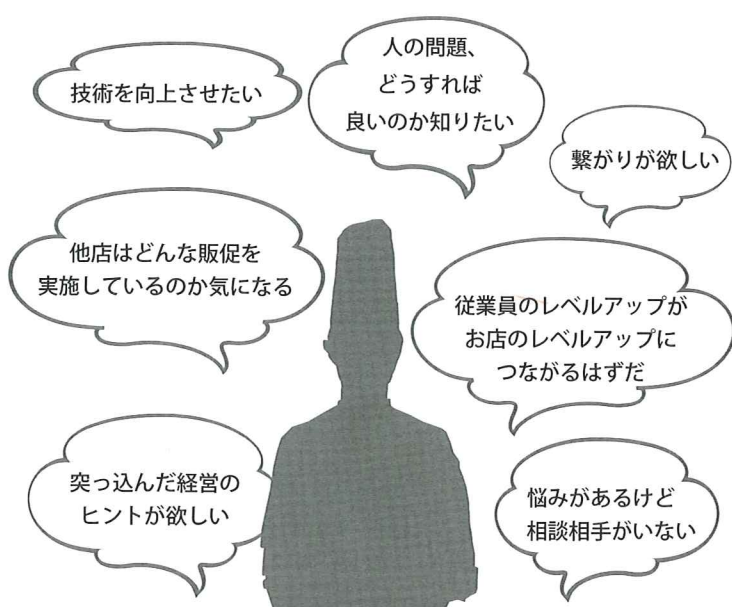
Event②くじ引き

600円毎のお買い上げで1回くじが引けるイベントを実施。(1200円=2回)アタリは通常サイズの5倍のメロンパンや大きいキャラパンを贈呈。当選者は記念撮影をして店舗に写真を掲示。これらのパンはもともと1,200円で予約販売していたのですが、これをきっかけに、お客様の目に留まる機会が増え誕生日や敬老の日にもメッセージ付きの予約が目立つようになってきたと思います。



イベントに参加したお客様

この取組に関心のある方はこちら



パン屋さんの接客って具体的にどうしたらいいの？

NPO法人日本リアルベーカリー協会は、春・夏・秋の3回にわたり接客の専門講師を招き、クリーム対応をはじめとした各ケーススタディを行う【NRB 接客フォーラム】を開催します。会員は全3回の参加費が無料!詳しくはホームページをご確認ください。(下記ホームページ URL 参照)

※この他にも従業員育成講座やNRB 倶楽部経営者コースを開催しております。

NPO法人 **日本リアルベーカリー協会** <http://npo-nrb.or.jp>
問い合わせ(事務局) ☎03-3620-6755