



<著者>Profile

税理士・中小企業診断士 知野 福一郎

第四銀行本店貸付第1課次長にて退職後、昭和47年7月に事務所を開設。会計事業をはじめ、事業承継、M&A、相続対策などあらゆる面で中小企業の相談に応じている。

札幌商工会議所中小企業相談所専門相談員

## 飲食店の「こころ」が肝だ

**Q** 居酒屋さんの「飲み放題、九十分三千元」というチラシに釣られ、入りましたが、時間の経過とともにコップの氷がだんだん大きくなり、肝心のお酒の量は少なくなるんですよ。

**A** 安くするには安くするだけの工夫があります。「安いからまあこんなもんだな」と顧客が納得するかどうかを決め手でしょう。

### 1 ファミレスのコーヒーカップはなぜ厚い

ファミレスでコーヒーカップを手にとると喫茶店と比較して、飲み口が厚くて重く、中のコーヒーは少なめということがあります。理由の一つは、ファミレスのコーヒーカップは丈夫で長持ちを最優先します。時には、スープのカップとしても兼用できます。

もう一つ、ファミレスのコーヒーは厨房から客席までの距離に比例して、カップの中のコーヒーの量は、だんだん少なくなるとい現象です。従業員のほとんどは学生さんなどのアルバイトですから、運ぶ距離が長くなればなるほど、客

席に運ぶまでの間にカップから溢れ出ないように注意せざるをえません。つまり、人件費削減でアルバイトを使うための苦肉の策と考えるべきでしょう。

### 2 一人の差で品格を保つ

近くのホテルのコーヒーは、一杯千円です。同ホテルには一方で外国の著名喫茶店チェーンのセルフサービスコーナーもあり、こちらは一杯三百五十円です。どちらの顧客もそれぞれが満足しているようですが、この六百五十円の差はなんでしょうか。一杯のコーヒーの原価は、おそらく何円かの違いでしょう。ホテルでのコーヒーは、椅子の座り心地や雰囲気などが違いますが、もう一つ見落としがけないことは、一人のマナージャーが、絶えず顧客さんの様子を見て、コップの水を継ぎ足したり、コーヒーのおかわりを勧めたりしてくれます。高いコーヒーは高いだけのサービスが付いていると考える顧客は満足して千円を支払います。しかし、そのような気配りがなかったとすれば、ホテルのコーヒーは高いと

いう不満が出てくるでしょう。

### 3 海老天そばの海老は、大規模チェーン店ほど小さくなる

「海老天そば」は、そば屋さん定番の人気メニューです。しかし、海老天は、海老に衣をつけて揚げるとい作業があります。大規模なチェーン店ほど、いかに大きく見せるかに職人さんの技術力がかかってくる。原価管理が厳しく行われていますから、中身の海老本体は、小ぶりでも衣を大きく付けて見栄え良くすることが求められます。一方、地元そば屋さんでは、「海老が高くなった」と嘆きつつも、なんとか、昔の大きさを維持したいと「のれん」を守っています。このように、それぞれの飲食店は利益確保のため、いろいろ工夫を凝らしていますが、顧客の納得が得られることが前提です。

税理士法人知野会計事務所

札幌市中央区北一条西二丁目

北海道経済センター

☎011-251-5631