

# コメ勉が訊く! 聴く! 効く!



インタビュー from 「コメダde勉強会&相談会」  
Powered by 澤田かおる行政書士事務所  
(☎072-488-7304)

## コメダ珈琲店阪南店さんのスタッフの皆さんに「コメダの本音と本気」をお話しいただきました。



(平成28年9月29日ほか取材)

私たち「コメダde勉強会&相談会」は、勉強会の準備のために、とても詳しく取材をします。ですから、このような形で、取材そのものを記事にして、「訊く! 聴く! 効く!」をコンセプトに、様々な情報をみなさんへお届けし、皆さんの暮らしが豊かになればと思っています。

(澤田)  
「コメダde勉強会&相談会」主催の行政書士、澤田郁です。  
定期的に、同じ歳ごろのお子さんを持つお母さんたちを対象に、「コメダde勉強会&相談会」を開催しております。  
「コメダ珈琲さんで美味しいコーヒーを飲みながら、楽しく勉強しましょう」という会で、お母さんたちに大変好評なのです。  
それは勉強会&相談会のテーマもさることながら、「コメダさんで行っている(=コメダde)」ということが、とても重要な要素です。  
なぜなら、コーヒーはもちろん、モーニングやランチも美味しいこと、スイーツも充実していること、長時間滞在しても居心地がいいこと、などなど、心を引き付ける要因がたくさんあるからです。  
勉強会のほかにも、打合せや反省会、お客様との面談にも、コメダ珈琲店さんを使わせていただいております。  
つまり私は、このお店が、特にスタッフの皆さんの笑顔が大好きなのです。  
ということで(できる限りファン目線は抑えて(笑))、コメダ珈琲店阪南店さんのスタッフの皆さんに、お話を伺いました。  
皆さん「本音」でお話しくれましたので、これをお読みいただくことで、コメダさんの「本気」を知っていただけたと思います。

## ——コメダ珈琲店の経営について

(澤田)

まずはじめに、**コメダ珈琲店阪南店**のマネージャー、児玉さんにお伺いしました。

児玉マネージャーには「コメダさんの経営」についてお聞かせいただきたいと思います。

いつもありがとうございます。

このたびはよろしく願いいたします。



マネージャー児玉さん

(コメダ児玉マネージャー)

こちらこそいつもありがとうございます。

よろしく願いします。

(澤田)

マネージャーさんは阪南店さんのマネージャーさんですが、そもそもこの阪南店さんは、どなたが経営してらっしゃるのですか？

(コメダ児玉マネージャー)

「エクシト株式会社」という会社が、コメダとフランチャイズ契約をして経営しており、マネジメントは私が任されています。

この阪南店の他、りんくう羽倉崎店、堺鳳店、堺上野芝店、八尾高美店の5店舗を経営しています。

エクシトは父の会社で、本社は名古屋にあり、父は他にも会社を持っていて、コメダ以外の事業も展開しています。

(澤田)

「マネージャー」とはどのようなお仕事をされるのですか？

(コメダ児玉マネージャー)

お店を回って、その店その店の雰囲気をしっかり見て感じて、現場の良いところ悪いところを見つけるようにしています。

もちろん経営サイドの人間なので、帳簿を見たり、銀行を回ったり、書類や数字のチェックも大事な仕事です。

(澤田)

先ほどお父さま、児玉オーナーともご挨拶させていただきましたが、お名刺の肩書きは「オーナー」とありました。

今日のこの取材のためにわざわざお越しいただいたのだと思っていましたが、「マネージャーに全部任せてありますので」とのことでした。

オーナーはたまに阪南店にいらっしゃるのですか？

それともやはり取材のためにわざわざ？

(コメダ児玉マネージャー)

わざわざじゃあないですけど、たまたまでもないですね。

オーナーは普段は名古屋で他事業の仕事をしているのですが、どうも阪南店が好きみたいで、しょっちゅう来ています。

月に1回は来ています。

キッチン入ったり、ホールに出たり、掃除したり、裏で面倒見たり……というか今あそこでブラインド下してますね(笑)。

(澤田)

ではオーナーの「尾崎にコメダを」とのツルの一声で、この阪南店が？

(コメダ児玉マネージャー)

そうじゃありません。

コメダ本部からオーナーへのトップダウンです。

本部が立地調査や市場調査をして新設決定し、オーナーたちに打診があって、阪南店はうちが手を挙げて、それで任されるという形です。

うちは大阪では早くから参入していましたし、既に大阪で、しかも地方都市で成功してきた実績があったので、阪南店はすんなり任されました。

うちは八尾高美店が最初で、八尾は大阪で、たぶん6店舗目だと思います。  
8月にうちが塚の上野芝店をオープンさせたのですが、そこが大阪で40店舗目ぐらいだと思います。

(澤田)  
名古屋が発祥のコメダさんにあつて、大阪では早くからの参入とのことですが、参入当初は大変なことが多かったと思います。  
名古屋と大阪とでは文化も人柄も違うと思うのですが、そのあたりいかがでしたか？

#### (コメダ児玉マネージャー)

名古屋は本当に喫茶店が多いので、あつちは客単価が高いということと、名古屋はモーニングがすごいです。  
メニューもすごいし、行く人、利用の仕方が違うというか、お茶飲みに行くんじゃなくて、朝早くから行ってそこで過ごすという  
使い方です。  
生活の一部になっています。  
名古屋では喫茶店は、「居場所」という感じを越えて、「暮らす場所」という感じです。

(澤田)  
大阪は？

#### (コメダ児玉マネージャー)

大阪では喫茶店は「お茶する場所」であつて、「時間空間を楽しむ場所」だと考えているのだと思います。  
しかも大阪の人たちは「食事する場」が最優先で、ついでにコーヒを飲むという感じです。  
つまりモーニングではなくランチ。  
大阪の人たちは、「日常を過ごす場」として、まずファミレスを探すのです。



(澤田)  
ということは、名古屋システムを大阪には持ち込まず、何もかも手探りで最初からということでしょうか？

#### (コメダ児玉マネージャー)

そうでもありませんでした。  
そのあたりは言葉にするのが難しいのですが、名古屋の「コーヒ+豪華なモーニングセット」は、大阪で必要とされている  
「食事+ワンドリンク」と似た結果を生みますし、コメダはそもそも「食べもの」が自慢の喫茶店ですので、相性は良かったと  
思います。  
でも、やはり、う〜ん、最初は難しかったですね。  
商品についてはコメダ統一のきっちりしたマニュアルがあるので心配ありませんでしたし、店ごとにどうこうできるものではな  
かったのですがそれはいいのですが、接客についてはある程度店舗に任されているので、現場で考えて実践して結果を見て、  
の繰り返しで作り上げたという感じなので、その部分については、やはり今ここで説明というのは難しいですね。  
最初の八尾高美店では、私が店長を務めたのです。  
私自身もコメダには「現場の人」として入って、現場でお客様に合わせた接客をしていって、お客様の反応を常に意識しながら、  
自分で見て触れて考えて結果を出して、その経験が今は他の店舗で活かされていると思っています。  
なので、名古屋スタイルを持ちこんだというのは半分で、残りの半分は私たちが作り上げたスタイルということになると思  
います。

(澤田)  
なるほど、どうりで居心地がいいわけですね。  
ということは最初の八尾高美店と、この阪南店とでは違いがあるということですね？

#### (コメダ児玉マネージャー)

そうですね、立地条件が全く違うので。  
阪南店は一本道に面していて、しかも隣の大きな交差点にはファストフード店があつて、反対側にはファミレスがあつて、目  
の前がコンビニですので、激戦区といえば激戦区ですし、顧客層が一定してバラけているといえばそうなので、全く八尾とは  
違いますね。  
ただ、八尾は西日本でもトップクラスの売り上げがありますし、阪南店も順調に売り上げは伸びてきています。

私たちが作り上げてきたスタイルは間違っていなかった、お客様の居場所として受け入れられている、ということが数字の面からもわかるので、とても嬉しく思っています。

(澤田)

次はこの辺にお店を出したいな、増やそうかな、などの展望はあるのでしょうか？

(コメダ児玉マネージャー)

具体的にはありませんが、まだお店は増やしていきたいと思っています。  
でも今は上野芝に新店舗開いたばかりなので、また今後を固めてからですね。

## ——阪南店について

(澤田)

ここからは阪南店についてお伺いします。  
どのようなコンセプトを掲げてらっしゃるのでしょうか。

(コメダ児玉マネージャー)

まず、本部が掲げる、コメダ珈琲全体のコンセプトとして、  
**「くつろぐ一番いいところ」**  
というものがあります。



(澤田)

ああ本当にそのとおり。  
今も私たちの回りのテーブルでは、雑誌や新聞を楽しんだり、ひとりで勉強したり、何人かでコーヒー飲みながらお話ししたり、あのおじいさまなんて居眠りしてらっしゃいます。  
みなさんくつろいでますね思いつき。  
居心地がいいのだと思います。

(コメダ児玉マネージャー)

嬉しい限りです。

(澤田)

阪南店さんとしては、どのようなコンセプトを？

(コメダ児玉マネージャー)

阪南店としてのコンセプトは、  
**「感謝の姿勢が伝わる接客、くつろぎを重視した接客、常連さんづくりの接客」**  
です。

スタッフには、なじみのお客様になってもらうように、自分のファンになってもらいなさいと常々言っています。  
なじみのお客様は、レジで管理するとかではなく、顔で覚えるようにしています。  
「いつもの」というオーダーが日常化しているのが理想です。  
阪南店の接客はかなりハイレベルだと思います。  
お客様にスタッフそれぞれが可愛がってもらえていると思っています。

(澤田)

私も中村も、それぞれすごく好きなスタッフさんいます。  
今日お会いしたら髪切ってたのすぐ気づきました。そのくらいファンです。

(コメダ児玉マネージャー)

ありがたいことです。

(澤田)  
阪南店をこんなふうになりたい、こういうお店にしたい、という意気込みをお聞かせください。

**(コメダ児玉マネージャー)**

**地域のお客さんが毎日溢れるような、地域の「社交場」というような感じにしたいと思っています。**

(澤田)  
ぴったりです。  
児玉マネージャーも出席いただいた私の事務所の3周年記念パーティーは、このコメダさんでさせていただいたのですが、とっても素晴らしいパーティーになりました。  
パーティー感がそれほど強くなりすぎず、しかも参加者さん同士の打ち解け具合が物凄かったと思っています。  
さすがコメダさん、コメダさん凄いな、って思いました。

**(コメダ児玉マネージャー)**

**私も参加していてそう思いました。  
いい店に育ったな、と思って嬉しかったです。**

(澤田)  
勉強会もそれ意外も幼稚園のママさんたちと来るのですが、何時間もいさせていただいています。

**(コメダ児玉マネージャー)**

**社交場という言葉がぴったりですね。**

(澤田)  
それはやはりスタッフさんたちの日々の努力のたまものだと思うのですが、お店のことは店長さんはじめスタッフさんたちに全部お任せしてるのでしょうか？

**(コメダ児玉マネージャー)**

**ある程度は任せています。  
他のスタッフさんも長いので、店長含め、自分たちで考えて、やってもらっています。  
私も現場から入った人間ですし、現場で育った、現場でお客様に育てられた人間ですので、やはり現場に立つ者たちが作り上げるものだと思います。**

(澤田)  
店長さんは社員さんで、スタッフさんはアルバイトと聞きました。  
その他に、「準社員さん」がいるとききましたが、社員さんとの違いはどんなところですか？

**(コメダ児玉マネージャー)**

**仕事の内容は社員と変わらないのですが、働く時間帯が違います。  
具体的には、夜遅い時間の勤務をなくした形になっています。  
お子さんがいるスタッフなので、準社員という形を阪南店では初めて取り入れました。**



(澤田)  
やはり、お子さんがいるお母さんだと、時間に制限が出てきますよね。  
第4回のコメ勉は、ワーキングマザーさん応援ということで、お子さんいながら働くことについてのお話でした。  
コメダさんは、小さいお子さんいるお母さんは働いてらっしゃるのですか？  
そのために会社として特別な支援体制は設けているのですか？

**(コメダ児玉マネージャー)**

**小さいお子さんがいるスタッフは何人かいるのですが、会社としての特別な支援体制はないのです。  
お店として現場のスタッフ同士で支援しあっている形です。**

よくあるのは、シフト入る予定だったけど子供熱出したとか、学校の行事でとか、急な話が来た時に対応できるかどうかなのですが、そのへんは本人どうしスタッフさんどうしで話し合っ、融通きくようにしています。

店長には報告をきちんとさせていますが、そのあたりは基本的にスタッフさんどうしに任せています。

スタッフの定着率といいますか、長く働くスタッフさん多いので、それだけ働きやすい職場なのだと思います。

(澤田)

6月21日の「コメ勉」の第4回では、全く逆の立場で、私はコメダさんには大変お世話になったのです。

平日に子供たちが幼稚園や小学校に行っている間にお母さんが集まって勉強しましょう、というのがコメ勉なのですが、その日は朝からものすごく雨が降っていて、大雨警報が出て、幼稚園学校が休校になってしまったのです。

なので急遽子供たちも参加することになって、席も2倍必要になってしまって、緊急の対応をしていただきました。

子供たちがじっとしてられるわけがないので、他のお客様に迷惑をかけたのだらうと思っていますし、まして子供たちはワンドリンクだけだったし、貢献できなかったんじゃないかと思っています。

コメ勉って、実は一方的にこっちばかり利用させてもらって、コメダさんにとっては迷惑なのじゃないかと思うのです。

そのあたりお訊きしにくいのですが、本音のところをお聞かせください。

### (コメダ児玉マネージャー)

それはまあ、定期的にお店を使ってもらえればいいと思っています。

子どもさんたちにもコメダという場所を知ってもらって、お父さんお母さんに「またコメダ行きたい」って言ってもらえれば、子どもたちにとっても「くつろげる場所」として思ってもらえれば嬉しいのです。

もっと具体的に言うと、「10年後20年後の若年層顧客」として見させていただいています。

先ほど周りにファストフード・ファミレス・コンビニがあるので顧客層が分かれていると言いましたが、やはり若者はドリンクバーや100円ドリンクのお店に行きがちで、その人たちの選択肢の一つにコメダを入れていて欲しいと思っています。

そしてさらにその10年後20年後には、お子さん連れで食事しにきていただき、「子供の頃よくこのテーブルでジュース飲んだ」とか言ってもらいたいですね。

そういう「地域密着」もコメダは大切にしています。

(澤田)

本当に、「くつろぐ」ということをコンセプトとしてらっしゃるわけで、お客様も心から「くつろぐ」をしていらっしゃるのですが、だいたい皆さんはどのくらいの滞在時間なのでしょう？

### (コメダ児玉マネージャー)

本部調べで平均すると、1時間近くですね。

(澤田)

喫茶店で1時間ってすごいですね。

とか言う私も中村とは、何時間もコメダさんで打ち合わせたりリハーサルしたりしています。

中村なんて朝モーニングを頼む時に既に、ランチ何食べるか悩んでますからね(笑)。

そういや中村はいつも食事のメニューから見ますね。

児玉マネージャーが分析された「大阪人は食べもの+ドリンク」というのがよくわかりました。(※澤田は大阪歴3年半)

そもそもコメダさんは喫茶店なのですか？

それともファミレスなのですか？

### (コメダ児玉マネージャー)

正式名称が「珈琲所コメダ珈琲店」なので正式には喫茶店ですが、コメダは「コメダ」という場所だと思っています。

(澤田)

そのとおりだと思います。

コメダさんは「コメダさん」です。

今日はお忙しい中どうもありがとうございました。

### (コメダ児玉マネージャー)

こちらこそありがとうございました。

今後も「コメダ」をよろしく願います。



## ——スタッフとしての働きやすさ

(澤田)

続きまして長谷さんから話を伺います。  
私の一押しスタッフさんです。  
よろしくお願いします。  
長谷さんはお仕事してどのくらいですか？

**(コメダ長谷さん)**

もうすぐ4年です。  
オープンからです。



スタッフ長谷さん

(澤田)

オープニングスタッフということは、ここのお店の歴史を全部知っているということですね。  
仕事内容はどんなことをされていますか？

**(コメダ長谷さん)**

ホールをやっています。  
こっちにでてきて、お客さんと直接お会いして、お話しして、持ってきて、というお仕事です。

(澤田)

ここで働くきっかけは？

**(コメダ長谷さん)**

もともと喫茶店で働いていて、こういうウエイトレスの仕事が大好きで、できれば喫茶店で働きたいというのがあって、家から近いこの店の募集があったので、応募しました。

(澤田)

ここはスタッフさんの定着率が高くて、昔からのスタッフさん沢山いらっしゃるのですが、お仕事しやすい職場ですか？

**(コメダ長谷さん)**

すごく働きやすいです。  
オープンメンバーで研修の時からずっと一緒に頑張ってきたと言うのもあるし、結束力があるのがいいと思っています。  
研修は自由参加でしたが、みんな早く覚えたかったら朝からがっつき参加して、一日中ずっと研修受けて、という感じでした。  
そのメンバーのうち何人かは、今も一緒に働いていて、とても心強いです。  
長くいるのでみんなスキル高いしチームワーク抜群ですし、新しく入った人も前からいる人のこと見て肌で感じて仕事覚えてくれるし、すごくいい職場だと思います。  
働いていてとっても気持ちいいです。

(澤田)

それだけ残ってるのはすごいことだと思います。  
一度にお店にいる人数は何人ですか？

**(コメダ長谷さん)**

だいたいホールに2人、キッチンに2人、4人です。  
ホール1人は無理なのでホールには2人います。

(澤田)

けっこう忙しくないですか？

**(コメダ長谷さん)**

だいたい平日はこんな感じでしょう。  
たまにものすごく忙しくなる時はありますが、みんなスキルあるので大丈夫です。



(澤田)

お子さん、お2人いらっしゃいましたよね？

小学校や保育園行ってる間に働いていることになりましたが、学校の行事、突発的な事項あったら、お店はどう？

(コメダ長谷さん)

突発的なことで呼び出されたりもありますが、何か起きてもすぐに対応してもらえるので、すごく助かってます。

「すみません、今、ちょっと呼び出しあったんで……」ってなった時は、急いで片付けて、もう上がっていいよ、ってなります。

残ったメンバーで回す、ということになるんですが、それに対応できているし、信頼して後を任せて上がります。

シフトも、お子さんいるスタッフ多いので、「ごめんやけど代わりに入って」っていうときあるし、お互い様です。

(澤田)

おうち近いとのことですが、ご家族はお店に来ますか？

(コメダ長谷さん)

2回くらい来ました。

(澤田)

この仕事、お子さんたちは何と？

(コメダ長谷さん)

真似をされたりします(笑)。

(澤田)

話しは変わりますが、今、おススメ商品は何ですか？

(コメダ長谷さん)

かき氷が一番のおススメでしたが、もう終わってしまいます。

この後は秋のシロノワール、「キャラメルリンゴ」です。(※9月29日から発売)

ぜひお召し上がりください。

(澤田)

もちろん頂きます。

では、個人的にいちばん好きなのはどんなものですか？

(コメダ長谷さん)

フィッシュバーガーです。

飲みものだと、普通のホットコーヒー。

定番のコーヒー美味しいと思います。

(澤田)

ブレンドコーヒーはいつも美味しく頂いています。

でも私まだバーガー系食べたことないのです。

次回はぜひ食べたいと思います。

(コメダ長谷さん)

ぜひ。

(澤田)

では、ホールでお会いするのを楽しみにしています。

というか、長谷さんの仕事ぶりを見るのを楽しみに、これからもお邪魔します。

(コメダ長谷さん)

ぜひ(笑)。



## ——お客様とのコミュニケーション

(澤田)

準社員の矢野さんにお越しいただきました。  
よろしくお願いします。

(コメダ矢野さん)

お願いします。  
ははは、緊張しちゃいますね。

(澤田)

ああ……。  
矢野さんの笑顔は、いつもチャーミングで、とっても素敵です。

(コメダ矢野さん)

ひゃあ！

(澤田)

矢野さんは「準社員」と伺いました。  
準社員さんとは、いったいどのようなお仕事なのですか？

(コメダ矢野さん)

仕事はホールもキッチンも両方します。  
仕事の内容はパートも社員もほぼ変わらないのです。  
ポジション的に店長の次ということになるので、店長と私のどちらかは常にお店にしているようにして、その時その時のお店の責任者、ということになります。  
何かトラブルがあれば対応しなければなりませんし、クレームがあったら対応もします。

(澤田)

コメダさんでクレームなんてあるんですか？？？

(コメダ矢野さん)

「責任者を出せ！」とかそういうのはありませんでしたが、私どもの至らない点を、お客様からご指摘いただく、ということはありません。  
そういうときは店長がいなければ、私が責任者としてお客様とお話しさせていただきます。  
お店を良くしようというお客様のお気持ちですので、ありがたうお言葉を頂戴しています。

(澤田)

私も、コメ勉で大変お世話になってますし、プライベートでも来ますが、ここのお店のスタッフのみなさんは、本当に素晴らしいと思っています。  
なので、クレームと聞いてびっくりしてしまいましたが、そういうのが糧となって、今こうして素敵なお店になっているのですね。

(コメダ矢野さん)

阪南店のコンセプトとして、  
**「感謝の姿勢が伝わる接客、くつろぎを重視した接客、常連さんづくりの接客」**  
というのがあります。  
これは以前から、オープン時からかな？ ずっと引き継がれているコンセプトです。  
なので私たちは、常にお客様を見ているし、お客様に見られていると考えて、仕事をしています。



準社員矢野さん



(澤田)

児玉マネージャーも先ほどのインタビューで「現場でお客様から学ぶ」という趣旨のことを仰っていました。具体的にはどのような接客をしているのですか？  
一応は接客マニュアルはあるのですよね？

(コメダ矢野さん)

本部の接客マニュアルはありますが、それだけで接客しているわけではありません。

地元で愛されるお店を目指しているので、接客マニュアルどおりでなく、お客様ごとのマニュアルみたいなものをスタッフそれぞれが持っているような感じで、それをスタッフ間で共有しているという感じです。

例えば、モーニングでは、この方はトーストに何を塗ってとか、どんなコーヒーで、とか、そういうのは覚えていますので、私たちのほうから「いつもの〇〇でよろしいでしょうか？」というようなオーダーの取り方をしたりします。



(澤田)

喫茶店で「いつもの」というのが、とってもカッコイイです。

(コメダ矢野さん)

他には、そうですね、久々にお見えになったお客様には、「お久しぶりです」とか「何かあったんですか？」とか、何かひとつ言ふた言、声を掛けるようにしています。

もちろんお客様のプライバシーに立ち入ってはいけませんが、そこで話が弾めばもっとお客様のことを知ることができますし、そのお客様に合った接客をすることができます。

スタッフとの会話を楽しみにいらっしゃるお客様も多いので、お客様とのコミュニケーションは、とても大切にしています。

(澤田)

オーダーメイドの接客、ということですね。

(コメダ矢野さん)

オーダーメイドの接客ということなら、そちらの中村さま(※取材ディレクター兼カメラマン)は、ホットでもアイスでも、いつもミルクコーヒーをお召し上がりになるのですが、オーダーの際に必ずと言っていいほど「オーレとミルクコーヒー、どっちがどっちやったっけ？」とお訊きになりますので、「ミルクが多いほうがミルクコーヒーです」とお答えさせていただいております。たぶん中村さまの場合は、このやりとりを楽しみにしていらっしゃると思っていますので、こちらからいきなり「いつものでよろしいでしょうか？」とは言わないようにして、私たちも中村さまとのこのコミュニケーションを楽しみにしています。

(中村)

図星です(汗)。

(コメダ矢野さん)

元々は、前にいた大学生の男の子が、もう卒業して就職したのでうちからも卒業したのですが、その男の子がこのやりとりを中村さまといつも楽しんでいるというのを楽しそうに話していて、その時はバイトで入ってすぐだったので、スタッフごとにファンを作るという阪南店のコンセプトは伝わりきれていないのかもと思っていたのですが、その話を聞いて、「うちの店、ちゃんとできてるんや」と思って自信になりましたし、スタッフがお客様のファンになっているということが嬉しくて、でもだからこそお客様が私たちのファンになってくれるのだなと思って、もっと頑張ろうと思ったのを覚えています。



(澤田)

コメダさんの「本気さ」が伝わってくる、素晴らしいエピソードですね。

私もコメダさんに来て、玄関のところでスタッフさんが「会えて嬉しい！」という笑顔で出迎えてくれるので嬉しくて、何だかキューンってなるので、ここに来るのが大好きです。

私はコメダさんが大好きです。

**(コメダ矢野さん)**

ありがとうございます。

これ以上ない、ありがたなお言葉です。

(澤田)

ちょっと興奮してしまいました。

ではここで話を変えて、矢野さんご本人についてお伺いします。

矢野さんは、働き始めてどのくらいになるのですか？



**(コメダ矢野さん)**

2年8か月になります。

もともとはパートで入って、今年の春まではパートでした。

社員へのステップアップを考えていたのですが、社員だと朝早い時間も夜遅い時間もあり、うちはもう大きいのですが子供がいるので、やはり夜遅くに働くのは難しいです。

他店で導入している「準社員」という働き方を知り、とても魅力を感じましたし、もっともっとお店に貢献できると思いましたので、準社員という形で働かせていただいています。

(澤田)

家庭の事情で、とおっしゃいましたが、お子さんいらっしゃるスタッフさんとか、突発的な事情でお休みしたりとか、いろいろカバーするところはあるのでしょうか。

**(コメダ矢野さん)**

何か学校の行事とか、子供が熱出したとか、そういうときには、スタッフの間でシフトを調整して、交代して対応しています。

この職場は、スタッフの入れ替わりがほとんどなく、皆さん長く勤めてらっしゃるのです。

それだけ、キッチンもホールも、スタッフ全体で仲がとても良く、それで働きやすいのだと思います。

本当にいい職場で、スタッフの定着率が高いというのは、とても重要なことだと思います。

ああ、ほんとうに仲がいいですね。

それが阪南店の自慢です。

(澤田)

それでは最後の質問です。

個人的におすすめな商品を教えてください。

**(コメダ矢野さん)**

難しいですね～どれもこれも美味しいんで……。

じゃあ、ホットのミルクコーヒーですね。

**(中村)**

えーっと、カフェオレと、どっちがどっち……(笑)。

**(コメダ矢野さん)**

ミルクが多いほうがミルクコーヒーです(笑)。

(澤田)

完璧な接客ですね(笑)。

今日はどうもありがとうございました。

**(コメダ矢野さん)**

ありがとうございました！



## ——お店全体を常に見ている店長さん

(澤田)

最後になりましたが、川真田店長からお話を伺います。  
店長、よろしく申し上げます。

**(コメダ川真田店長)**

はい。  
よろしく申し上げます。

(澤田)

このたびは取材させていただきありがとうございました。  
お忙しいのに、皆さんお時間割いていただき、ありがとうございました。

**(コメダ川真田店長)**

こうしてお店のことを知ってもらって、お客様がもっと親近感持ってくれると思うので、ありがたいことだと思っています。

(澤田)

そう言っていたいただけると嬉しいです。  
がんばって記事にしますので、店長もたくさんたくさんお話してください。

**(コメダ川真田店長)**

はい。  
がんばります。

(澤田)

ではまず店長さんご自身についてお訊きします。  
いつからコメダさんでお仕事を？

**(コメダ川真田店長)**

2年前、りんくう羽倉崎店ができてしばらくして募集があって、社員として入りました。  
飲食店やコンビニで働いた経験はあったので、自分でもそこそこできると思っていたのですが、いざ働いてみたら「コメダの質の高さ」が他とは全く違って、ゼロからスタートし直してだし、本当に求められる仕事ができなくてボロボロでした。  
そこから現場で鍛え上げられました。  
コメダ叩き上げです。

(澤田)

ここ阪南店の店長に就かれたのは今年の春からですよね？

**(コメダ川真田店長)**

はい。  
店長として働くのは初めてですが、コメダは店長も現場スタッフとして働くのでそこは今までと変わらないし、今まで現場で働いていて「ここはもしかしたらこうしたほうがいいかも」「こういうところをきっちりしたらこれがあぁなってこうなって」とか色々考えていたことを実践できるので、意気込んで店長になりました。  
今もとてもやりがいを持って働いています。

(澤田)

「店長研修」はあったのですか？

**(コメダ川真田店長)**

研修らしい研修はなく、今まで一緒に働いていた店長から現場で教わったことや、自分で考えてきた「店長ならこう」みたいなことを実践しています。  
マネージャーも現場のことは任せてくれているので、責任と自信を持って店長しています。



川真田店長

(澤田)

店長さんのお仕事はどんなことをするのですか？

### (コメダ川真田店長)

数字のチェックや企画の細かいところとかの店長仕事の他は、現場ではスタッフと同じことをします。

現場に出していない時間に、店長仕事をする感じです。

スタッフが少ないところのシフトに店長が全部入るから、現場に出る時間は多いですね。

でも現場に出てなんぼみたいな考えがコメダにあるので、現場が一番大事な仕事だと思っています。

具体的には、仕込みがあるから朝は6時に来て、混む時間帯はスタッフとして現場出て、手が足りてきたらバックヤードで裏方というかデスクワークをして、その時に色々考えて、また混んできたら現場出て、って感じです。



(澤田)

相当にハードですね……。

### (コメダ川真田店長)

能力の高いスタッフさんがいるので、信頼して任せています。

オープンからここで働いていて、お店のこと何もかも知っているスタッフさんが多いので、とても心強いです。

(澤田)

店長さんは全体見て細かいことやって、シフト組むのは店長さんのお仕事ということでしょうか。

それならば、突発的なことでのシフト入れ替えはどのように？

### (コメダ川真田店長)

シフト組みは店長の仕事ですが、突発的な事情でのシフト入れ替えは本人同士に任せています。

本人同士で交代決めていきます。

でも扶養控除のこととか気にしないといけないから、交代したことは報告してもらいます。

(澤田)

矢野さん長谷さんにうかがったのですが、お子さんいらっしゃるスタッフさん、すごく働きやすいと言っていました。

女性、お母さんが働きやすい職場にするためにこういうことしている、考えている、ということはあるのですか？

### (コメダ川真田店長)

店として特にどうこうということはしていませんが、スタッフさんたちが働きやすいかどうかは考えています。

う～ん、言葉にするのは難しいんですけど、全体を見て一番良い結果になるように考えて決めている、という感じです。

(澤田)

店長さんが考える、接客に必要なもの、って何ですか？

### (コメダ川真田店長)

「目配り気配り」です。

いくらこちらがお客のことを考えて実践しても、お客様がどう感じたのかわからないと、反省や改善ができません。

しかしお客様は、直接「今のそれ、良くないよ」とか「もっとこういた方がいよ」とは教えてはくれません。

当たり前ですけどね。

なので、リアルタイムで反応を見ながら、ということになります。

レスポンスの良さであったり、臨機応変であったり、そういう人と人との関係の中で生まれる接客、ということが大切だと思いますし、必要なことだと思っています。



(澤田)  
それをどう新人スタッフさんたちに教えてらっしゃるのですか？

**(コメダ川真田店長)**

目配りや気配りというのは、教わって身に付くことではありませんし、もちろんマニュアルにも具体的なことは載っていません。しかし、うちには優秀な先輩スタッフがたくさんいる、つまり良いお手本がたくさんあるので、現場で学べることは多いです。「先輩の仕事ぶりを見る」という機会がずっとあるということです。なので、新人は「現場で鍛える」とか「手をかけて育てる」ということではなく、「育てもらう」というスタンスでやっています。



(澤田)  
私は客として皆さんを見ていますが、皆さんの仕事ぶりには、いつも惚れ惚れとしています。本当に本当に素晴らしいと思っています。

**(コメダ川真田店長)**

ありがとうございます。  
最高の褒め言葉です。

(澤田)  
このインタビュー記事を読んでいる人たちには、スタッフさんたちの仕事ぶりを見るためだけにでも、コーヒー飲みに来て欲しいと真剣に思います。

**(コメダ川真田店長)**

ぜひ私たちの仕事ぶり見に、当店まで足をお運びください。  
お待ちしております。

## ——コメダ珈琲店阪南店そのものについて

(澤田)  
ほんとにほんとに、コメダ珈琲店阪南店そのものの、この素晴らしい雰囲気を味わいに来て欲しいです。ということで、お店そのものをお伺いします。  
店長さんが考える、「コメダ珈琲店阪南店」は、どういう場所ですか？

**(コメダ川真田店長)**

「お客様がくつろげる場所、家の居間のような場所」です。

(澤田)  
そのためにしてらっしゃることは？

**(コメダ川真田店長)**

フランチャイズのチェーン店でも、お店独自で戦略を立てられると思っています。例えばメニューの置き方も全店違うので、ここでは、ベストな配置考えて置いています。うちでは「お客様のストレスにならない配置」ということを大切にしています。お客様の目に自然と入っていくように、ということです。

(澤田)  
具体的には？

### (コメダ川真田店長)

お客様が見やすい配置、そしてホールスタッフが手を差し伸べやすい配置を考えて、テーブルに置いています。  
こうやって置いたら、こっちからお客様は見やすいとか、座った瞬間にはこう見えるから、と色々考えています。  
逆に、その時間帯にその情報が見えるのはストレスになるのかもしれない、じゃあ見えない配置にしよう、とかも考えます。  
「お客様がくつろげる場所」であることを第一に考えています。  
本当にケースバイケースですし、何かすぐに答えが出るというものでもありませんが、そこは徹底的にお客様目線に立って、考えて実践しています。



(澤田)

これはもう次からはテーブル上の配置に要チェックですね。

### (コメダ川真田店長)

それなら、今は、コメダの店内で写真を撮って、インスタグラムやツイッターに投稿してもらえば、抽選でコメダ珈琲のグラスやマグカップが当たるというイベントをやっていますので(※9月29日から始まったハロウィン・イベント)、どんどん撮って、どんどんSNSにアップしてください。

(澤田)

そういえば、レジで食パンを販売し始めていましたが、あれも戦略の一つなのですね？

### (コメダ川真田店長)

コメダ食パンは以前から販売しています。  
そのお知らせが弱かったので、皆さんに知ってもらえていなかったのです。  
前までは、パッケージに空気を入れて置いてあっただけでした。  
今は、本物のコメダ食パンを出しています。  
そうしたら売れ行きが良くなりました。  
お客様の「食べてみようかな」を引き出すために、お客様の「眼」に訴えています。  
まず知ってもらわないと、何も始まらないと思っています。

(澤田)

そこまでコメダさんは「お客様の眼」のことを真剣に考えてらっしゃるのですね。



### (コメダ川真田店長)

私たちは、テーブル上の配置やレジ横の展示でも、お客様とコミュニケーションしていると考えています。

(澤田)

そうだったんですね。  
食パン、私が気付かなかっただけだったんですね。  
でも気付けて良かったです。  
コメダさんの食パンは、正直、スーパーやコンビニの食パンより若干高いのですが、とってもとっても美味しいのです。

### (コメダ川真田店長)

コメダは「珈琲店」なのですが、食べものメニューには絶対の自信を持っています。

**コメダは食べものが美味しいんです。**

それをもっともっと皆さんに知ってもらいたいです。  
もちろん店の売上のこともありますが、コメダで食事してもらうことでお客様は幸せになると、私たちは本気で思っています。  
コーヒーを飲みに来ていただいたのなら、スナックやスイーツを。  
お茶会しに来ていただいたのなら、そのまま食事まで。  
食事しに来ていただいたのなら、デザートをと、と思っています。



(澤田)  
では店長、ここで思いっきり、おススメ商品を宣伝してください。

**(コメダ川真田店長)**

9月29日からは、秋のシロノワールが出ました。

**「キャラメルリンゴ」**です。

ハロウィンの時期にだけ、上にかぼちゃのおぼけのクッキーが乗っています。

これ、めっちゃ美味しいんです。

試作の時にビックリしました。

甘いものあまり好きじゃない人でも、これは美味しいと言ってもらえると思っています。

本当におススメのおススメなので、ぜひ召し上がってください。

ひとサイズ小さい「ミニキャラメルリンゴ」もご用意しています。

繰り返しますが、本当に美味しいんです。

ぜひお召し上がりください。

そして秋はケーキもおススメです。

その中では「純栗いむ」が、とっても美味しいです。

チョコケーキもすごくいいし、チーズケーキも素晴らしいです。

秋は「ケーキの秋」です。

それと、阪南店限定メニューに、「クリームぜんざい」というのがあります。

これはオーナーが本部に直談判して作ったものです。

美味しいのでおススメです。

このくらいの量がちょうどいいので、ミドル層にはこれをおススメしています。

自慢のメニューです。



(澤田)  
ぜひ食べに来て、そしてSNSにアップして、素敵な景品をゲットしてください。  
(※9月29日から始まったハロウィン・イベント)

## ——コメダde勉強会&相談会について

(澤田)  
定期的にご来店いただき勉強会&相談会させていただきます。  
私の事務所の3周年記念パーティーも、こちらで開催させていただきました。  
いつもいつも本当にお世話になっています。

**(コメダ川真田店長)**

3周年おめでとうございます。

(澤田)  
6月のは大雨警報で幼稚園・学校が休みになってしまっていて、急に人数が増えたのに対応してくださって、申し訳なかったです。  
子供さん多くて、ものすごくオーダーも一気にで、しかも色々融通を利かせてくださって、本当にご迷惑をおかけしました。

**(コメダ川真田店長)**

いえいえ、大盛況で終わって良かったなあ、上手かったなあと思っています。

(澤田)  
そう言っていただくと助かります。  
平日の午前中に10時とか11時とかが多いのですが、土曜日の回とかは邪魔ではないですか？

**(コメダ川真田店長)**

邪魔ではないです。

うちは国道沿いで、お客さんが入ってるのが外から見えるので、何やってるのかな、じゃあ次来ようか、という次の来店に繋がると思っています。

(澤田)

私たちコメ勉サイドにだけメリットあって、コメダさんサイドにはメリットがあるのでしょうか？

コメダさんの名前は出るし、チラシにおススメ商品は載せていますが、こっちにお金として跳ね返ってきてるのかどうか、です。



**(コメダ川真田店長)**

コメ勉のせいかどうかはわかりませんが、ここ四半期の売り上げは跳ね上がっています。

なんで？ というのはわかりませんが……。

ああ、もしかしたらもしかして、コメ勉のおかげかもしれないですね(笑)。

(澤田)

コメ勉効果、ということにさせていただきませんか……(汗)。

**(コメダ川真田店長)**

はい。

コメ勉のおかげで売上がアップしました(笑)。

(澤田)

ありがとうございます(笑)。

では皆さん取材にご協力いただきまして、お忙しいのに時間を割いてくださりまして、本当にありがとうございました。しかも皆さん本音でお話くださって、とても皆さんの本気ぐあいを取材できたと思っています。本当にありがとうございました。

**(コメダ川真田店長)**

こちらこそありがとうございました。



## ——取材を終えて（澤田）

今回、お話を伺いまして、コーヒーはもちろんですが、「くつろぎの場所」を提供するためには、これだけ多くのスタッフさんが関わり、また、真剣に考え行動しているのだということを知りました。

スタッフさん達は、生き生きと楽しそうに、お仕事をされています。

マニュアル通りでなく、お客様を見て、その日に合わせた接客をするということが、自然に出来ているからこそ、お仕事ぶりだと思いました。

皆さん事あるごとに「お客様が」「お客様の」「お客様に」とおっしゃいます。

**「お客様の満足」**が最優先なのです。

お客様の満足のために、自分は何をすべきか、自分に何ができるのかを常に考えていないと、いざ「お客様のために〇〇しよう」と思っても、そのように体はすぐには反応しません。

「お客様の満足とは何なのか」「お客様は何を望んでいるのか」を察知する能力が重要です。

コメダさんのスタッフさんは、皆さん、これを持ち合わせていました。

だからこそ**「くつろぎの場所」**を提供できているのだと思いました。

さらに同じように、皆さん口をそろえて、「現場で」「現場が」「現場では」とおっしゃっていました。

マニュアルであったり、先輩からの教えであったり、「こういうときはこうする」という導きがあったほうが、仕事は覚えやすいですし、表面上はスムーズに流れていくのかもしれませんが。

しかし、現場ではいろいろなことが起こりますので、マニュアルどおりにはいかないことも多いです。

さらに、以前同じような状況があったとしても、その時と同じ対応では対処しきれないときもあるかもしれません。

そんな時は、現場の状況を見て、臨機応変に判断し対応する必要があります。

現場でどんなことがおきているかを見て、目の前のお客様のことを思って、その時の最善の判断をしているのだと思うのです。

そういった**「知識と経験の積み重ね」**があり、なおかつ「積み重なっているという自信」をお持ちなのだと思いました。

そんなコメダ珈琲店阪南店のスタッフの皆さんは**「プロフェッショナル」**です。

例えば、お客様の顔を覚えて、お客様の注文されるメニューを覚えているということ。

プロフェッショナルとは、専門性を持って、その仕事でお金をもらう人だと考えます。

ですから、働きの質が高いのは当然のことで、そこにプラスアルファを提供することのできるスタッフさん、つまり、お客様の「いつもの」で全てがわかっているスタッフさんは、プロフェッショナルです。

ほかにも、お客様にファンになってもらうということが挙げられます。

「この人のこのサービスを、お金を払ってでも受けたい」「同じものを買うなら、この人から買おう」と思わせることができるのがプロフェッショナルです。

「このスタッフさんがいるから、コーヒー飲みに行こう」と思わせるスタッフさんが、阪南店にはたくさんいるということです。

私も皆さんの大ファンです。

今回の取材では、インタビューや表情の端々から**「本音」**であることがよくわかり、そして**「本気」**さが強く強く伝わってきました。

それは常に「お客様にくつろいでもらいたい、そのためには何をすべきか」という姿勢が感じられるということです。

中でも特に、新商品をお薦めする店長さんが、とても嬉しそうだったのが、印象に残っています。

「新商品はこんなに美味しいんですよ」「とても美味しいので、皆さんにぜひ味わっていただきたいのです」

お客様のことを思う心からの気持ちが、全面に溢れ出ている「本音」の表情でした。

このようにして私たちに**「くつろぎの場所」**を提供してくださるスタッフの皆さんに感謝しつつ、私はいろいろな場面でコメダ珈琲店さんで過ごしたいのです。

ママ友さんたちとお茶会を、仕事の打ち合わせを、家族とのモーニングを。

このインタビュー記事を読んでくださった皆様も、ぜひコメダ珈琲店さんに足を運んでいただき、美味しいコーヒーを飲みながら、美味しく食事をしながら、くつろぎの時間をお過ごしになってみてください。

素敵な時間と空間を、私がお約束します。

おわり

(文)

行政書士 澤田 郁

(写真・構成)

行政書士 中村道彦

(発行)

澤田かおる行政書士事務所(072-488-7304)