

商品に接客力を磨く仕掛けを潜ませる 接客の場数を踏ませる

45品

〔特集〕半強制的に接客の場数を踏ませる商品の仕掛け

接客力を商品で磨く

〉〉〉接客の仕掛け〈〈〈



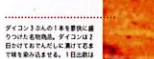
名物おでん盛 780円



大きなダイコンのおでんに
おでんが熱いから、それを食
べたいというお客さんが多い
ので、ダイコンおでん1本
で1人などを用意します。



商品価格から10~15分
ほど、おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。



おでんが冷めるとお客
さんが減まってくるので、「温
かいおでんをどうぞ」と声を
かけます。

〉〉〉接客の仕掛け〈〈〈



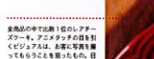
チーズ×チーズ×チーズ 690円



商品価格と同様に、お客が
スマートフォンを手にとっ
たら「お寿司お楽しみしよ
うね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



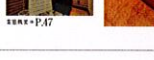
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



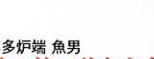
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



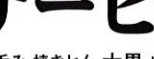
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



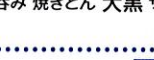
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



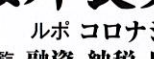
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



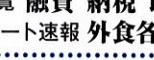
お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。



お客がチーズの盛り合わせ
を持ってもらって、手に持っ
たまま「お寿司お楽しみし
ようね」と声をかけ、チーズ
の盛り合わせをお客に手渡す。

原始炭焼 いろり家 東郷店
いけらの船上めし 並盛り2780円

博多炉端 魚男
目の前で作ります! 玉子焼き 650円

汁べ系 下北沢店
炎の炙りメサバ 880円

入店から退店まで
お客とスタッフの接点を増やす

接客がいい店のサービスフロー

| So | アジアンビストロDai 二子玉川店 | すっぴん 西荻窪 | 立呑み 焼きとん 大黒 サンロード蒲田店 | 原始焼 火鉢 |

緊急企画

コロナショックとどう向き合うか
いま外食業ができること

ルポ コロナショックの影響と対策
要覧 融資 納税 助成金 政府・民間支援策
アンケート速報 外食各社の新型コロナウイルス対策

今月の顔

タイシコーポレーション(株)

代表取締役 山本真三氏



「25万円の生ハムセララーでV字回復。ロイヤルカスタマーの支持を掴み営業利益20%超えのモデルを確立した」

会社概要

山本真三氏の父親が経営していた食品卸会社を親会社とした外食事業会社として2003年7月に設立されたのがタイシコーポレーション(株)だ。カフェレストラン「BA BYFACE Planet's」にフランチャイズ(FC)加盟し、そこで外食経営ノウハウを蓄えた後、05年9月に大阪・天王寺に独自開発の焼肉店「キング大志」をオープンした。山本氏は会社設立時から代表取締役を務め、イペリコ豚料理専門店「イペリコ屋」を直営、FCの両輪で積極出店に乗り出す。最盛期には店数を15店に伸ばしたが、集客に苦戦。不採算店の整理を進めながら、イペリコ屋のリブランディングに着手し、11年10月に屋号を「IBERICO-YA」にリニューアルした。イペリコ豚血統100%の「リアル・ベジョータ」を用いた生ハム1本をキープする生ハムセララー25万円を核とした展開モデルで業績のV字回復を果たした。

タイシコーポレーションの歩み

2003年7月	タイシコーポレーション(株)設立
2007年5月	大阪・心齋橋にイペリコ豚料理専門店「イペリコ屋」心齋橋店をオープン。フランチャイズ展開をスタートして最盛期に店数を15店に伸ばす
2008年9月	東京・六本木にイペリコ屋 六本木店をオープン
2011年10月	イペリコ屋をリブランディングし、屋号を「IBERICO-YA」に変更
2011年12月	東京・渋谷にデリカテッセン業態のIBERICO-YA 渋谷店をオープン
2015年5月	大阪・北新地にIBERICO-YA 北新地店をオープン

企業DATA

タイシコーポレーション(株)
大阪府大阪市西成区天下茶屋東2-13-29
☎06-6656-3116
設立: 2003年7月
資本金: 1000万円
売上高: 2億8000万円(2019年5月期)
従業員数: 社員6人、パート・アルバイト23人

生ハム1本を丸ごとキープする生ハムセララーの値段は1本25万円。目玉が飛び出るほどの高値でありながら、予約の順番待ちになるほど生ハムを売りまくっているのがイペリコ豚料理専門店「IBERICO-YA」だ。大阪府、東京都に外食3店とデリカテッセン業態1店を布陣。経営母体のタイシコーポレーション(株)はイペリコ豚を生産するスペイン・ハブーゴの生産者と太いパイプを持ち、イペリコ豚血統100%の「リアル・ベジョータ」を日本で唯一輸入している外食企業だ。常識外れの価格を打ち出した生ハムセララーの発想をどう編み出したのか。同社を率いる山本真三社長に聞く。

Q 1本25万円の生ハムセララー。この価格で売ろうと考えたことが自体がまず驚きです。

A 私としても起死回生の一手だったんです。IBERICO-YAの前身である「イペリコ屋」は2007年5月に1号店を出店し、最盛期には15店まで店数を増やしました。でも、内情は火の車。不採算店を抱える中で稼ぎ頭だった焼肉店が物件を更新できず、撤退を余儀なくされた。いよいよ後がなくなり、イペリコ屋のリブランディングを決意したんです。

Q その目玉商品が生ハムセララーだった、ということですか。

A 自分たちに残された武器がなにかを考え尽くし、出した答えがイペリコ豚血統100%のリアル・ベジョータを使った生ハムでした。リアル・ベジョータの生ハムはイペリコ豚の生ハムの中でもわずか2%しかない最高級品。イペリコ屋は生ハムに使用しないイペリコ豚のバラ肉などを使った豚しゃぶが主力商品で、当社は現地の生産者と太いパイプを持っていました。そこに活路を見出したわけですね。

A ありませんでした。そこかしこ生き残る道はないと。大阪・心齋橋のイペリコ屋 心齋橋店をIBERICO-YAに業態転換して再スタートを切りましたが、1年近く赤字続き。転機になったのが店舗改装です。それまで1室だけだった個室を3室に増設したところ、売上げが跳ね上がりました。生ハムも3年熟成から4年熟成に変え、価格を20万円から25万円に値上げしたのですが、そこから売れ行きが伸び出したんです。

Q 赤字なのにさらに値上げとは思いつきませんでしたね。

A あとで知ったことですが、これは「行動経済学」における「パトリック・ロビンソン」という理論に則った価格戦略だったんです。数が少ないものは価値が高いと考える「希少性の法則」という消費者心理に紐づいた理論で、そこに価値を見出すターゲットに一点集中することが成功の鍵を握る。IBERICO-YAは値上げのタイミングで「52歳の男性経営者、年収1800万円、優越感に浸りたい人」というターゲットを明確に設定しました。そして「その人が喜んでくれること」に全精力を注いだことが、生ハムセララーのヒットにつながったわけです。

Q 理論通りの結果が出た、と。

A 理論通りだったのはたまたまです。イペリコ豚料理専門店が他にない業態だったため、ターゲット層

を社員とかなかなか共有できなかった。そこで常連客をモデルにしてターゲットイメージを細かく設定したのです。

Q ターゲットを明確化してから生ハムセララーの値上げ以外にどこに手をつけられましたか。

A 先ほど申し上げた通り、いちばんの変化は個室の増設です。生ハムセララーを購入されたお客さま専用個室を用意していたのですが、予約が個室に集中した。そこで、個室を1室から3室に増やし、さらに個室の出入口を隠し扉にしてプレミアム感を強調しました。また、生ハムは必ずお客さまの目の前でカットしますが、初めて生ハムをカットする時は「ファーストカット」としてお客さま自身にナイフを入れていただきます。生ハムに木札をつけてセララーに並べますが、木札に記す名前は書道家の方に執筆し、生ハムを贈答品として贈られるように1箱2000円のオリジナルパッケージも

Q 希少性が高いとはいえ、これほどの高値で売れる勝算はあったのでしょうか。

A 自分たちに残された武器がなにかを考え尽くし、出した答えがイペリコ豚血統100%のリアル・ベジョータを使った生ハムでした。リアル・ベジョータの生ハムはイペリコ豚の生ハムの中でもわずか2%しかない最高級品。イペリコ屋は生ハムに使用しないイペリコ豚のバラ肉などを使った豚しゃぶが主力商品で、当社は現地の生産者と太いパイプを持っていました。そこに活路を見出したわけですね。

用意。設備、備品、サービスなどさまざまな手を尽くして生ハムセララーのプレミアム感を高めています。

Q すでに生ハムセララーの購入は順番待ちになっていると聞かれました。

A IBERICO-YAは大阪・心齋橋、北新地、東京・六本木に3店を展開しており、セララーで計62本の生ハム原木を保管しています。順番待ちのお客さまは2人。生ハムの保管期間は1年ですが、再購入される方も多く、だいぶお待ちいただいているため、セララーの増設も検討しています。

IBERICO-YA 心齋橋店



大阪府大阪市中央区東心齋橋2-8-9
日宝コア登屋町1F
☎06-6484-0016

20坪28席
8000円
400万円

IBERICO-YA 六本木店



東京都港区六本木7-10-2
清水ビル1F
☎03-3401-2597

25坪42席
9000円
500万円

IBERICO-YA 北新地店



大阪府大阪市北区堂島1-3-3
☎06-6343-8129

28坪48席
1万円
600万円

規模 客単価 月商



生ハムセララーは3店で計62本の生ハム原木を保管する。生ハムを並べたショーケースは入口の目の前など店内の目立つ位置に設置され、ライトアップして存在感を引き立てている。