

日本一の指導実績(全国3000店舗以上)&飲食専門著書35冊(60万人以上が読んだ)



宇井義行 監修

他店との
超差別化
チャンス!

お店のサービス強化を図りたい人のための

飲食店 接客サービス サポートパック

～ 飲食店“再来店の動機付け”は接客サービスにあります! ～

貴店のオリジナル「接客マニュアル」

& スタッフ研修アドバイス 付き

接客人は『演出家』兼『演技者』です。

“特別なお客様サービス”が楽しさと驚きの感動を与えてお客様の記憶に残ります。
接客サービスはエンターテインメントを提供することです。

日本一の指導実績(全国3000店舗以上)&飲食専門著書35冊(60万人以上が読んだ)



飲食総合コンサルティング会社
株式会社コロンプスのたまご

宇井義行 監修

他店との
超差別化
チャンス!

お店のサービス強化を図りたい人のための

● 飲食店 接客サービス サポートパック

～ 飲食店“再来店の動機付け”は接客サービスにあります! ～

貴店のオリジナル「接客マニュアル」
& スタッフ研修アドバイス 付き

接客人は『演出家』兼『演技者』です。

“特別なお客様サービス”が楽しさと驚きの感動を与えてお客様の記憶に残ります。
接客サービスはエンターテインメントを提供することです。

初回のお客様がお店を選ぶ第一優先は料理ですが、その一方でリピーターになる**再来店の動機づけ**とえば、**接客サービス**にあります。それだけに、接客サービスの充実を図ることは**顧客満足度アップ**に直接繋がることになり、飲食店経営にとっては重要なことです。つまり、接客サービスを強化することが近隣競合店との**超差別化**することになる訳です。

『接客サービスサポートパック』は、顧客満足度を高めて再来店に繋げる**接客マニュアルの作成**と、そのマニュアルを用いた**店舗スタッフ研修のやり方**のアドバイス付きのサポートプランです。

2

飲食店一筋！今までお世話になってきた飲食業界への恩返しの気持ちを込めて
今まで培ってきた繁盛・繁盛継続店を生み出します！
唯一無二のスーパーノウハウを伝授します。成功への近道をともに進みませんか！

フードコンサルタント宇井 義行【商標登録第5208461号】プロフィール

実績日本一の飲食ビジネス総合コンサルタント

(指導実績3000店舗以上、著書35冊・海外翻訳本多数) | 株式会社コロンブスのたまご 創始者
日本政策金融公庫「飲食店開業 勉強会」講師 (52地区61会場)



一般社団法人 日本フードアドバイザー協会 創設者・代表理事

学業のかたわら、18歳から飲食店で働き実践的な飲食業を学びました。
26歳にてフードビジネスコンサルタントとして起業、全国の飲食店3000店舗以上を指導してきました。指導実績日本一のフードコンサルタントとして、数多くの難問を解決。開業成功の指導はもちろん不振店を繁盛店へと生まれ変わらせる手腕も業界屈指です。実践から成る具体的なコンサルティング手法は信頼も厚く、多くの飲食店経営者を魅了してきました。2011年に、今までお世話になってきた飲食業界に対する恩返しをしたいという思いから、(株)コロンブスのたまごとは別に、一般社団法人 日本フードアドバイザー協会を設立して、420万人が働いているといわれる飲食業界から日本の活性化と食文化の発展を目指し活動しております。著書は35冊を数え、60万人以上の飲食店経営者、店長に飲食ビジネスの教科書として愛読されています。近年は、土業やフードアドバイザー(フードコンサルタント)希望者に対して指導方法の教育、活躍の場の提供と支援に力を注いでいます。

飲食専門
No.1
ロングセラー



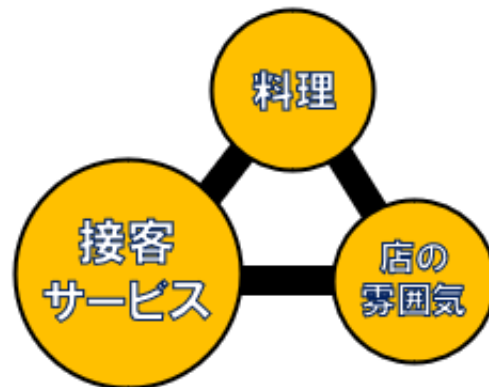
《著書》35冊(一部抜粋)

『初めての人の飲食店・こうすれば成功できる』『飲食店運営・経営のパーフェクトバイブル』『小さな飲食店・業種別大繁盛のコツ』『飲食店の店長と経営者これができるなければ務まらない』『居抜き店舗経営の教科書』『飲食店経営 負けられないための新常識』『フランチャイズの飲食店・こうすれば成功できる』『小さな飲食店で成功する法』『小さな飲食店・もっと儲かる77のヒント』ほか多数。中国語版、韓国語版など海外でも翻訳本多数。

私たちは45年以上にわたり、飲食店専門にご指導させて頂いてきた中で、時代とともに変化する飲食店を利用する顧客ニーズを研究し、その時代に合った繁盛店づくりのノウハウを提供してきました。『接客サービスサポートパック』は、飲食専門コンサルタントの第一人者である宇井義行先生の繁盛店理論に基づいて、リピーターづくりに欠かすことのできない接客サービスの強化を図ることで、お店を繁盛し繁盛継続させるのに最低限必要なプランです。指導実績日本一の先生が考え抜かれたプランですので、どうぞ安心してお任せください。

飲食業はサービス業です！

【飲食店の売り物】



お客様の評価

3つの顧客満足度
= 店舗力の総合評価



モノ＝料理を売るだけではありません！
“サービス” も売る「付加価値提供業」です。



重要

“付加価値”とはお客様の喜び＝ニーズが何か？を追求することです。
飲食店は店舗力QSCで付加価値を提供しなければなりません。

中でも、料理が初回のお客様の来店動機ですが、

再来店の動機付けは接客サービスにあります！

飲食店の売り物は料理・接客サービス・店の雰囲気の3つの顧客満足度からなる**店舗総合力**です。このうち、料理は初回のお客様にとっての来店動機づけだとされ、接客サービスは**再来店の動機づけ**だとされています。ここで強く留意しておかなければならないことは、私たちの飲食業はモノ＝料理・ドリンクを売るだけではないということです。これは、モノを売るだけだとお客様は価格の安さだけで判断されてしまい、安く売るためには材料費を安く抑えるために大量に仕入れる資金が必要になります。さらに大量に仕入れたら、それを消費できるだけの客数が必要となり、個店生業店では非常に至難の業です。そこで視点を変えます。**私たち飲食業はモノだけでなくサービスも売る**ということです。この場合のサービスとは**お客様が求めるニーズ・要望を追求して提供すること**にありますので、言い換えればこれを**付加価値**と呼びます。つまり、他店で提供できない付加価値を追求することが繁盛・繁盛継続には欠かせません。**店舗力の総合で付加価値を提供**しなければなりません。

接客力が再来店と固定客・常連客づくりの力

重要な要素① お客様の再来店動機づけ = **接客サービス**

注目

接客サービスでお客様の満足度UPするには？
お客様がご飲食の時間を楽しく過ごせるようにフォローし、お客様に心から尽くすこと
即ち、接客サービスにはホスピタリティ精神が欠かせません

接客人の心構え 基本 8ヶ条

- その1) 清潔感、身だしなみを心掛けます。
- その2) 優しさ、温かさ、明るさ、元気と笑顔のサービスをします。
- その3) 心配り、気配り、目配りを身につけて、お客様のご要望をキャッチします。
- その4) お客様のご要望にはできる限り対応します。
- その5) お客様のメニュー選びの楽しさを倍增できる商品説明をします。
- その6) 観察力を常日頃から養います。
- その7) 感性と知性を磨いて向上心を持ち続け、心身ともに豊かな人間を目指します。
- その8) ホスピタリティ精神の基にお客様の喜びを創出します。

お客様の再来店の動機づけが接客サービスにあることは重要なポイントの一つですが、接客サービスを通して、いかにご飲食の時間を楽しんで頂くか？どうしたらもっと満足して頂けるのか？を考え続けなければなりません。それには、接客サービスに当たる前の心構えとして、お客様に心から尽くす＝**ホスピタリティ精神**をベースにしなければなりません。

ここでは、**接客人の心構え基本8ヶ条**をご紹介します。これは接客サービスに関わるスタッフが最低限備えておくべき事柄です。スタッフに接客サービス教育を行う際に初めに認識してもらうようにお伝えすべき項目です。

接客力が再来店と固定客・常連客づくりのカギ

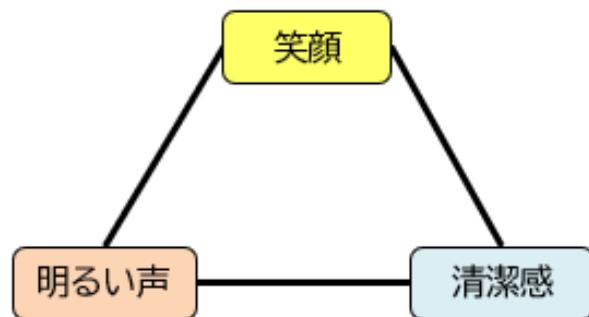
重要な要素② 接客マニュアルの必要性

注目

私たちは、誰が・いつ・どこで接客サービスを行うにしても、すべてのお客様に平等に『愛』を表現できなければなりません。自店のお客様から支持されるお店になるための接客サービスにおける重要なポイントです。そこで、スタンダード（標準）を維持するためのルールをまとめたものが接客マニュアルです！

接客マニュアル作成のポイント その1

● お客様の第一印象を良くするには？



● お客様に特別感を感じて頂くには？



次に、接客サービスに携わるすべてのスタッフが、いついかなる時に誰もが同じ接客サービスを表現できないといけなことから、**経営者とお店の方針を接客マニュアルにまとめなければなりません。**すべてのお客様に平等に**愛**を表現できなければ、お客様に満足してもらえず、お店から足が遠のく原因になってしまいます。言い換えれば、**マニュアルが無ければお客様から支持がもらえず、繁盛・繁盛継続することはできません！**ここで、接客マニュアルを作成する上でのポイントをお伝えします。まず初めに私たちの飲食業はサービス業であり、お客様あつての商売ですから、第一印象を良くしなければ話になりません。それには笑顔の明るい声であいさつ対応をし、店内を常に清潔に保つことです。そして次に、お客様に特別感を感じて頂くには、常にお客様への心配り・気配り・目配りを気に掛け、お客様との接点を多く持つことです。お客様からの呼び出しの前にこちらからお声掛けすることでお客様との人間関係を構築することに繋がり、スタッフとお店に対して親しみを感じて頂けます。これが、再来店の動機づけとなる接客サービスの基本の一つです。こうした考え方の基本をマニュアルにまとめてスタッフ教育に繋がります。

接客力が再来店と固定客・常連客づくりのカギ



重要な要素② 接客マニュアルの必要性

接客マニュアル作成のポイント その2

● お客様の好感度・感動度をUPするには？

お客様にお店を愛して頂くには、まず店舗スタッフがお客様から愛されなければなりません。そのためにも、まず店舗スタッフがお客様を愛することから始めます。

飲食店はすべて『愛』が出発点です！

接客サービスを通していかに愛を表現できるようにするか！ →マニュアル作成の重要ポイント



● お客様に支持されるお店づくりのために

今のお客様を知り、時代のニーズを読み、時代に合わせたマニュアルに仕上げる。そして、マニュアルを活用しなければ意味がありません！きちんとマニュアルどおりに順守されているかどうか、セルフチェックすることが重要です！

例え、すでにマニュアルがあったとしても、時代にに合わせて修正しなければ、お客様から受け入れられません。

前ページではお客様に対する印象管理についてお伝えしました。次に、接客マニュアルを作成する上でのもう一つのポイントは、**いかに好感度を高められるか**を考えることです。それは、私たちの飲食業がモノを通して心を伝える商売ということにあります。お客様にお店を気に入って頂くには、私たち自身からお客様へ**愛**を表現できなければなりません。つまり、飲食店の原点は「**愛**」であって、「**愛**」の無いお店はお客様から支持をされない上に**繁盛・繁盛継続をすることができません**！こうした心の豊かさを育む教育をマニュアルにまとめて実践しなければなりません。今や、自店の周りには競合店がたくさん存在し、どのお店を訪れたとしても普通に美味しい料理が提供される時代です。言わば、**料理だけでは差別化しにくく、印象も残りづらい**ことから、こうした要点を踏まえた接客サービスの強化が他店との**圧倒的な差別化**に繋がると言えます。

接客力が再来店と固定客・常連客づくりのカギ

重要な要素③ 清掃マニュアル作成

注目

繁盛店のキーワード＝QSCの総合力を高めて維持することが飲食店には欠かせません。品質の高い美味しい料理、心のこもったおもてなしのサービスを提供しても清掃が行き届かずにお客様を不快にさせてはお客様に満足してもらえません。そのために、お客様を不快にさせない、清潔さを感じて頂くためのマニュアルを作成しなければなりません。

女性のお客様の好感度No.1は清潔感・身だしなみです！

● お店の清潔感を維持するためには？

- ▶ 清掃箇所ごとに清掃方法・使用器具をマニュアル化し、マニュアルに基づいてスタッフ教育します。
- ▶ チェックシートに沿ってマニュアルの順守状況を確認し、清潔感の維持に努めます。
- ▶ 開店準備と閉店作業の各チェックリストを作成して作業漏れを起こさないようにします。
- ▶ トイレチェック表を準備して営業時間中にトイレ内の清潔感の維持をルール化します。



再来店と固定客・常連客づくりでの重要な要素のもう一つが**清掃マニュアル**の充実です。いくら料理が美味しく、接客サービスも素晴らしかったとしても、お店の清潔感が感じられないようではすべてが台無しです。私たちの飲食業は口に入るものを提供する場所ですから、お客様はお店が清潔なのは当たり前と感じているものです。**女性のお客様の好感度No.1は清潔感・身だしなみ**です。女性のお客様は口コミで広まりやすく、女性のお客様に気に入って頂けるお店にすることが、繁盛・繁盛継続には欠かすことができません。お客様のご飲食の時間を快適に過ごすために、すべてのスタッフがお店の清潔感の基準を維持するために清掃マニュアルをきちんと整備すること、そしてそのルール・マニュアルに沿ってを順守することが重要です。

飲食店 接客サービス サポートパック

～ 接客サービスサポート内容①～

(1) 接客マニュアル作成

お店のコンセプトを基に、貴店のオリジナル「接客マニュアル」を編集します。

飲食店は料理・接客サービス・店の雰囲気の3つの顧客満足度の総合で、お客様に評価されますが、中でも**再来店の動機付けは接客サービス**です。対応する店舗スタッフは、お客様に対して平等に均一の接客サービスを提供できなければ、すべてのお客様にお店を愛してもらえず、繁盛・繁盛継続することはできません。また、接客サービスは**ホスピタリティ精神**が基本です。おもてなしの心、お客様へ尽くす心が欠かせません！そのため、お客様のご要望を発見して提供する**応用力**が求められますので、必要最低限に修得しなければならないルールをまとめたものが、「接客マニュアル」です。



『接客サービスサポートパック』のサポート内容についてお伝えいたします。

サポート内容の1つ目が、**貴店オリジナルの接客マニュアルの作成**です。マニュアル作成の前にまず、お店のコンセプトをヒアリングをして店舗情報を整理します。私たちが提供する接客マニュアルは単なるオペレーションマニュアルとはまったく違います！マニュアルの必要性から始まり、**どうすればお客様がもっと満足してもらえるのか？好感度・感動度をUPするための手法**というように、導入部分が非常に重要であるため、接客サービスに当たる前の**心構え**、つまり心の教育を飲食店経営のノウハウを基に作成します。接客のオペレーション技術は慣れてしまえば簡単にできるものですが、簡単に身に付くものはすぐに忘れてしまう一面があります。一方で、**心の豊かさを育む考え方をしっかり身につけること**は、本来あるべき**ホスピタリティ精神**を提供する応用力が身に付き、結果、再来店のお客様を増やすことに繋がります。例え、既存店の経営者で接客マニュアルをすでにお持ちだとしても、今の時代を読んで今のお客様が求めるサービスを表現できなければお客様から支持されるお店にはなりません！**既存店のマニュアルブラッシュアップ**にも強く推奨しております。

飲食店 接客サービス サポートバック

～ 接客サービスサポート内容② ～

(2) 清掃マニュアル作成

「清掃マニュアル」を作成して店舗の清潔感を維持します。

飲食店の繁盛店のキーワードはQSCです。品質の高い料理・ドリンクを提供して、心のこもったおもてなしのサービスを提供したとしても、清掃が行き届いていないことでお客様を不快にさせてはすべてが台無しです。

誰もが心地良く感じる清潔感＝クレンリネスを維持するためのルールをまとめたものが、「清掃マニュアル」であって、**清潔感の維持は繁盛店には欠かすことができません。**

(3) マニュアル解説&スタッフ教育アドバイス

「接客マニュアル」と「清掃マニュアル」の店舗管理者(店長)向けの解説をします。スタッフ教育・研修を実施する際、お伝えの仕方のポイントをアドバイスします。



2つ目が貴店の『**清掃マニュアル**』を作成して、清潔感を維持する仕組み化をサポートします。飲食店は料理・接客サービス・お店の雰囲気などの3つの満足度を総合的に評価されます。今の時代、料理の味が美味しいだけでは繁盛するのは難しいことです。接客サービスが再来店の動機づけであると同時に、お客様に**お店の雰囲気において居心地良く感じて頂くこと、不快に感じさせないこと**が重要です。私たちが提供する『清掃マニュアル』は、清掃箇所ごとの清掃道具と清掃方法をまとめるほか、清潔感を維持するための清掃チェック表、日別・週別・月別の清掃スケジュールを作成して管理徹底できる仕組みに繋がります。そして、私たちが作成した『接客マニュアル』と『清掃マニュアル』を使って、**スタッフ教育のためのマニュアル解説と指導方法のアドバイス**を提供させていただきます。

飲食店 接客サービス サポートパック

接客サービスサポート価格

220,000円 (消費税含む)



- (1) 接客マニュアル作成
- (2) 清掃マニュアル作成
- (3) マニュアル解説およびスタッフ教育アドバイス

スタッフ教育が不安なアナタのための

接客研修サポート 180分 55,000円 (消費税含む)

※研修に係る往復交通費は実費分をご負担頂きます。

「接客マニュアル」&「清掃マニュアル」を用いた、
座学形式の講習 + 接客ロールプレイング演習 です。

指導場所は実店舗を予定しております。



ここまでお伝えさせて頂いたサポート内容(1)接客マニュアル作成、(2)清掃マニュアル作成、(3)マニュアル解説とスタッフ教育アドバイスです。

ただ、どうしてもスタッフ教育指導に不安がある、研修もまとめてやってもらいたい、といったお声にお応えするために、**接客研修サポート**をオプションで提供させていただきますので、お気軽にご相談くださいませ。

研修サポートは、マニュアルを用いた**座学形式**と**接客ロールプレイング**が含まれます。研修は実店舗にて実施いたします。

お困りの時はご相談ください！

飲食店の開業・運営をトータルでサポートする、日本で唯一の飲食ビジネス支援プラットフォームで地域密着、顧客密着、顧客重視のフードサポートプロジェクトチームです。飲食店経営者の身近なブレーンとしてご活用ください。



フードサポートプロジェクトチームメンバー

(飲食店の専門ノウハウ+専門分野+人柄良好)

※各専門家、専門業者の選別・選定に当たっては、自己判断、自己責任の下でご決断ください。

経営計画・資金調達

フードコンサルタント・士業(中小企業診断士・税理士・会計士・社会保険労務士・行政書士)・フード関連資格者など

物件

物件の仲介・管理会社

施工

設計・店舗デザイン・看板サイン施工・厨房設備・内装業

販売促進

広告・チラシ・メニュー・HP・販売促進・印刷業・カメラマンなど

食器・食材

食器・備品・消耗品・食材・飲料業など

その他

清掃・害虫駆除・保険など飲食に関わる業種

飲食店経営は経営者一人では到底できません。優秀で信頼のおける各業種の専門家といかに出会うことができるかが重要です。主幹の宇井先生は、全国5拠点に飲食店を支援する専門家チーム『**フードアドバイザークラブ**』を組織していますので、私たちは経営者の優秀なブレーンをご紹介しますことができます。フードアドバイザークラブは地域密着で地元の飲食店に貢献したいという志の高い方ばかりが集まって、毎月の勉強会で宇井先生の飲食ビジネスノウハウを学んでおられますので、安心・万全に開業準備または店舗運営に取り掛かることができます。

オプション付きサポートプラン①

飲食店経営のノウハウ教育とのセットプラン

おすすめ

接客サービスサポートパック

220,000円(消費税含む)

+

日本で唯一の

● 飲食店経営を学ぶための講座



経営とは正しいノウハウと正しい情報を
基に、ひととお金を活用して
売上・利益を上げることです。
飲食店開業と経営の勉強をしているか
否かで、経営のやり方に差が出ます。



開業プランナー講座 | 経営プランナー講座 | レシピプランナー講座
各講座 66,000円(消費税含む)

3講座セット
パーフェクト講座 209,000円(消費税含む)

※各講座のカリキュラムにつきましては、別途資料をご確認ください。

(パーフェクト講座の場合)トータルサポート 価格 429,000円(消費税含む)



オプションで、**飲食店経営者のための『経営マネジメント講座』**を推奨させていただきます。

専任講師による集中講座を開講しており、書籍では習得できない**飲食店経営の実学**を学ぶことができます。
講座で習得したことは日々の経営の中で活かし続けられますので、自分自身への投資として真剣に受講することを考えてください。**基本のマネジメント能力**が身に付きます。

無知は恐ろしく、**機会損失**(本来、得られる売上・利益を逃すこと)に気づかないことが何よりも一番の恐怖です。
経営を上手く行かせるには、飲食店経営の本質を知ることが重要です。

オプション付きサポートプラン②

開店までのサポートとのセットプラン

安心・万全！

接客サービスサポートパック

+

220,000円(消費税含む)



自分一人での開業が不安なあなたのための

● 飲食店開業サポートパック 330,000円(消費税含む)



開業準備を間違ってしまうと・・・
すべての努力が泡と消えます。

開業までのサポートは
開業指導実績 日本一の
当社にお任せください！！

★ お店が開店するまで寄り添うサポート！
★ 開業準備のムリ・ムラ・ムダを無くして
スマートにオープン！

※『開業サポートパック』のサービス内容につきましては、
別途資料をご確認くださいませ。

トータルサポート 価格 550,000円(消費税含む)

オプション2つ目が、これから飲食店開業を目指す方のための『開業サポートパック』です。
開業の手順や準備は書籍やインターネット検索の中で簡単に得ることができる時代ですので、一人で開業準備を始める方が増えております。開業自体が初めての方がほとんどですので、初めての開業に不安をお抱えの方のために、飲食店立ち上げ実績の豊富なコンサルタントが無事に開業を迎えるまで一緒に寄り添いながら、アドバイスを提供して進めていきます。少しでもご不安な方はまずお気軽にご相談くださいませ。

お申し込みはこちら

『接客サービスサポートパック』の
お申し込みはこちらを **click !**

【お問い合わせ】



株式会社コロンブスのたまご



03-5413-6122



info@columbus-egg.co.jp



(月)～(金)10:00～17:00

(土) 10:00～15:30

*日・祝日 定休