

## 「お客様とスタッフに優しい店づくり」を することがお客様を集める最大の秘訣です。

(株)エスデザインワークスの中村政仁氏は、これまで規模の大小、ロケーション、また手打ちから立ち食いまで様々な営業形態のそば・うどん店の新規開業、改装再オープンに携わってきた。様々な営業形態のそば・うどん店を手掛け、いずれも成功に導いています。成功に導くための方程式のようなものがあるのですか。

(株)エスデザインワークス 代表取締役 中村 政仁

**編集** これまで、30年以上にわたってそば・うどん店の新規開業、改装再オープンに携わってきました。様々な営業形態のそば・うどん店を手掛け、いずれも成功に導いています。成功に導くための方程式のようなものがあるのですか。

**中村** 成功方程式のようなものはありません。その前に、最初にお断りしておきますが、私どもの仕事は、これからそば店やうどん店を開業しようという開業希望者（改装を考えている人も含めて）の夢を実現すること（を最優先の目標にしていることです。自分が考えるかっこいい店を作ろうと

か、そんなことはまったく考えていません。

ですから、お話をいただいたら、最初にごどのような店を目指しているのかを伺います。もちろん、それが実際に実現可能かどうかは検証しますが、そのためにこれまで蓄積してきたあらゆる専門知識を提示します。その中から、何がよくて、何を選択するかは、開業希望者に判断してもらいます。そうした取り組み方を理解していただいたうえで、話を進めさせていただきます。

**編集** 中村さんの仕事に対するスタンスは分かりました。そのうえで、改

めてうかがいます。ひと口に成功に導くといっても、規模が違えば予算は違うし、メニューが異なれば厨房機器や設計も異なります。もちろん内装も違うでしょう。営業形態、ロケーションなど、初期条件によってすべて違ってきます。いろいろな要因が複雑にからまりあつた中で、いつもいつも成功に導くというのは大変なことのよう

に思います。その中で、いずれの店においても原理原則にしているものがあると思います。それを教えていただけますか。

**中村** どんなお店においても、私

うことです。最近はいかに見た目にかっこいいとか、またお店側にとっての作業効率といったことを優先した店づくりが目につきます。その結果、お客様にとっては使い勝手が悪いとか、居心地がよくないといったケースがよく見られます。

でも、こうした店舗はとかく話題性があるということで、一時的にお客様を集めることはできますが、長続きはしません。お客様にとっては居心地が悪いわけですから、また来店しようと思わない。むしろ、他の新しい店に入ろうということになって、結果的にお客様を失うことになります。

私どもが目指しているのは、お客様にとって居心地のよいお店。また利用して見たくなるお店です。いつまで

も長続きするお店で、その必要不可欠な条件の一つが、お客様に優しい店づくり、ということ。

最近、東京・秋葉原の『蕎麦酒家笑よし』（本誌カラーページ46〜47Pで紹介）というお店の設計をしました。この店では、フロア中央にいろいろな人数や利用動機のお客様に対応できるように、2人掛けのテーブルが組み合わせて使える客席を設けました。これなども、お客様の身になった、使い勝手を考慮した店づくりといえます。同じお客様でも、親しいお友だちと2人でということもあれば、同じサークルの仲間5〜6人です。時間もあてつけよう。こうしたお客様の都合で使い分けできるというのも、お客様に優しいということではないで

しょうか。

### スタッフが働きやすい、 居心地のよい店づくりを

**編集** 次に、スタッフに優しい店づく

りについて伺います。これはどのような意味があるのですか。

**中村** これは、お店で働いているスタッフが働きやすい、また居心地のよいと思う店づくりを大切にしているということです。先程、お客様に優しい店づくりということを言いましたが、それ以上に大切なことだと位置づけています。

というの、その店にいる時間は、お客様の場合1〜2時間ですが、スタッフは7時間とか8時間ともの長くなります。ですから、なおさらスタッフが働きやすい、居心地のよい店づくりをすることが重要になってくるということ

スタッフに優しい店づくり、をするということ。これは小さなお店でも、大きなお店でも変わりません。もちろん、立ち食いそば店でも、こだわりの手打ちそば店でも変わりありません。これこそが、お店にお客様を集めて、成功に導く最大の秘訣と考えています。

### お客にとって居心地の よい店をどうつくるか

**編集** それでは、始めに、お客様に優しい店づくりについて伺います。これは、どのようなことですか。

**中村** お客様に優しい店づくりとは、お客様の身になった店づくりとい



スタッフはやり甲斐を持って作業が進められ、自然に笑顔が生まれます。その笑顔によって、お客様に好印象を与えることができれば、結果的にお客様の再利用につながっていくことができます。

それと、スタッフが働きやすい、居心地がよいと思ってくれば、今度は知り合いや仲間を連れて、お店を利用してくれるかもしれません。また、素敵な働く仲間を紹介してくれるかもしれません。

もちろん、これはこうなったらいいなという一つの仮説かもしれませんが、でも、そうした仮説をたて、それを実現するための店づくりをすることが大切なことです。

ただやみくもに、見た目のかっこよさとか、経営効率を優先した店づくりをしても決して店を成功させることはできません。

一時的に流行る店ではなく、長続きするお店をつくるには、お客様とスタッフに優しい店づくりをすること。その本質を踏まえたくうえで、初期条件に合わせて、具体的に店づくりを進めていくことが、今一番求められているように思います。

**編集** 今日は、お忙しいところ、誠にありがとうございました。



株式会社エスデザインワークス  
代表取締役 中村 政仁 氏

【問い合わせ先】

- 株式会社エスデザインワークス ☎03(3937)1626  
http://sdw1.com/
- 株式会社ナカムラ ☎03(3936)1626  
http://www.nakamura-ksp.com