

群雄割拠のラーメン業界で、飲食未経験者が、
いかにして2店舗のオーナーになったのか。

花月嵐のノウハウを活用し、 やるべきことをやり続けた!!

「人に喜んでもらえる仕事をしたい」と、飲食未経験で花月嵐の`既存店引継ぎ
開業プラン`を利用して独立。わずか2年で2店舗のオーナーになり、特ランク店
としてテレビ番組でも紹介された室伏オーナー。しかし、最初から順風満帆だった
わけではなかったという。いかにして成功を掴み取ったのか。



東京都
豊田駅前店・京王八王子店
室伏剛太オーナー



—— 飲食FCで独立
しようと思った理由は？
人に喜んでもらえる
仕事がしたかったんです。
飲食業だとお客様も
美味しいのを食べて
いただければ喜ばれる
し、それによって、お店に
とっても嬉しいですし、
お互いがいい関係を築ける
と思いました。

—— 花月嵐を選んだ理由は？

最初から絞っていたわけではありません。いろいろ説明会
に参加した中で、グロービート・ジャパンの本部に行った
時、みなさんの対応や感じがとても良かったんです。寒い
二月でしたが、受付の女性が「寒いですね」とか、挨拶も
気遣いもありました。人が良いと、そういう会社は絶対に
伸びていくし、いい方向に変わっていくと思います。ビジ
ネス云々よりも第一印象が良かったんです。こちらも
不安でしたので、そういうところはしっかり見ていま
したね。また、**自分達のブランドに自信を持っていて、
自分達の提供するラーメンと、そして何より、この仕事
が心から好きなのだろうと、1番伝わってきました。**

—— 花月嵐のここがすごいな、いいなと思ったところは どこですか？

一ヶ月に一度のペースで新メニューが出てくるところ
です。飲食店とは、基本飽きられるものだと思います。
私がよく行っていた店も「もう飽きちゃったからいいかな」
と感じた経験もあります。ですが、月一だと、お客様も
「また食べてみたいな」ってなると思いました。エンタメ性
というか、そういうところに惹かれました。グロービート・
ジャパンは、お客様を飽きさせない工夫を常にしている
会社だと思いました。

—— 加盟する前と、加盟した後で何かギャップは感じ

ましたか？

印象としては、聞いたままだったかな。ギャップは全く
感じませんでした。思っていたよりも、聞いていたよりも
良かったかもしれません。よくFCで、騙されたみたい
な話がありますが、**担当の方が売上げ状況を含め、全て
オープンに、正直に話してくれました。**検討していた他の
店舗を含めて、比較しやすい情報を提供してくれました
ので、納得感や安心感がありました。

—— なぜ、売上げが落ちている京王八王子店を選んだの ですか？

土地勘があったというか、八王子に住んでいたことが
あって、好きだったからかな。好きな人のためだったら、
何でも出来るじゃないですか(笑)。売上の低下は当時の
スーパーバイザーも「最高の接客をすればお客さんは
増えていきますよ」と、後押ししてくれましたしね。みん
な前向きでしたので、不安はそこまでありませんでした。

—— なぜ室伏オーナーは成功できたのですか？

飲食未経験だったのが良かったのかもしれませんが。
本部の言うことを完全に信頼して、言うことをその
通り実践できました。もし自分に少しでも飲食経験が
あったら、言うことを聞かなかったかもしれません。
知らないから言うとおりに実践できましたし、今でも
そう信じてやっています。**本部が正直に言ってくれた
から、信頼することが出来ました。**普通だったら、そう
はならなかったかもしれませんね。花月嵐のビジネス
モデルは、飲食未経験の私にも安心感のあるもの
でした。

—— 加盟して1番大変だったことはなんですか？

大変だと思ったことはありませんが、実際、オープン当初
はお客様に全然来ていただけませんでした。ただ、本部
からは、「お客様に最高のものを提供して最高の接客を
しましょう」と言われて、それをひたすら実践しました。
「一人でも千人でも同じですよ」や、「千人来たら千人に
同じ接客をしましょう」と言われました。本部の方、皆さん

が全員、同じことを繰り返し言ってくれました。「一人ひとりのお客様を大切にしてください」と。

そこで、私は名刺を作って、隣接しているラーメン屋から駅の向こうの銀行まで全部配って歩きました。名刺は、三回作りましたよ。今ではその銀行の方がお金を貸してくれたり、常連になってくれたりしています。隣のラーメン屋さんも常連になってくれて、スタンプカードも二周目に入っているくらいです。ありがたいですね。

—— 売上げはどれくらいで伸びたのですか？ それまで不安はありましたか？

三ヶ月くらいでしょうか。それまでは当然、不安はありました。やっていることは正しいのかなと。でも、二、三ヶ月目になると、すぐにやっていることは正しいのだと気付きました。ちょっと評価してくれたのかな、やっていたことは間違っていなかったのだなと思えるようになりました。例えば、お客様に「ごちそうさま」と言っていたり、挨拶をしていたり、そういうちょっとしたことなんです。そういう意味では、それほど不安ではなかったのかもしれない。

最初は、「ドアのレールをしっかりと拭いてください」と、「基本をしっかりとやってください」と言われました。ほんの小さなことですが、そういう小さな積み重ねがどんどん広がっていきました。みなさん、細かいことしか指摘されないのですが、そういうアドバイスの一つ一つに耳を傾けることが重要だと思います。ドアのレールを綺麗に掃除していると、今度は他の従業員が私を見て、「そこを綺麗にするなら、こどももって掃除の方がいいんじゃないですか」、「そこもやった方がいいんじゃないですか」と、従業員全員に感化されていくのです。

—— オープン以降、本部のサポートはどうでしたか？

スーパーバイザーの方はけっこう頻繁にお店に来てくれました。厳しくチェック、叱咤激励、指導をしてくれました。休みの日でも来てくれました。恐らく他では、自分の休みを削ってまで、普通は来ないと思いますよ。

—— 他に成功の要因はどこですか？

まわりのスタッフに本当に恵まれました。いい人材が揃っていると自信を持っています。スタッフや友達の手ついでで紹介してもらいました。身内だとその時点である程度面接が終わっていますからね。変な人を紹介できません。変な人を紹介されたら、その人が疑われますもの。それがいい循環になっていると思います。



正直、僕はスタッフにけっこう厳しい

ですよ。店の人に聞いてもらえば分かりますが、緊張するとよく言われます。けっこう怒るんですよ。でも、うちのかみさんは僕のことを怒る(笑)。それがいいのかもしれない。自分がオーナーとして経営をしていくわけですから、当然、他に従業員もいます。もし店を潰したらその人も職がなくなって生活ができなくなってしまうのです。例えば、お客様がいないとき、二人営業であっても、一人はちょっと外に出て声かけをするとかチラシを配るとか、そういう営業努力が必要だと思います。お客様の心に伝わるような一生懸命な努力をしていかないと絶対負けてしまうと思うのです。

—— 本部から言われていること以外に、自分で気をつけたことはどこですか？

さらに、お客様に気を配る、目を配る、ということでしょうか。お客様に気持ちよく帰っていただけるように、というのは本当に気をつけていました。まあ、それは実際、本部の皆さんから言われていたことですが。ですから、結局、言われたことしかやっていないのかな。そうなりますね。

—— 接客の高い意識はどうすれば他のスタッフにも伝わるのですか？

私は、来てもらったお客様みなさんに元気になってもらうことが目標なんです。それで、最終的には、こうしたい、こんな夢があるんだという話をスタッフにしています。まず、店のスタッフ全員が元気よく、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」「また来て下さい」と声かけをします。それで、もしサラリーマンだったら、その方が会社で上司から怒られて、でも元気な声を聞いて、「あの兄ちゃんや姉ちゃんも頑張っているんだから、俺も頑張んなきゃな」と思ってもらえるようにしたい。それで、その

元気を家にもって帰ってもらって、奥さんに「こんな兄ちゃんがいて、俺も頑張らなきゃと思ったよ」と言って家庭が元気になる。次の日、出社して、怒られて凹んでいたけど元気になっていい仕事して会社が良くなって、それで、地域が元気になって、というのが夢なんです。だから、みんなで一緒にやろうよ、という話をみんなによく語っています。壮大な目標ですが、本気で目指していますし、繰り返し伝えています。

従業員みんながお客様を大切にするという意識がないと、一緒に仕事をできないと思います。自分について来てもらえないと思います。ちゃんと自分のビジョンについて話をできる、意思疎通できるというところは重要だと思います。

そういえば、怒ってばかりだったけど、頑張って成長してくれた高校生が大学に進学して、「いつ頃やめるの？」って聞いたら、「私はここで成長させてもらったから大学に行っても辞めたくない。だから続けさせて下さい」と返事が来たこともあります。あれは本当に嬉しかったです。

—— 約二年で二店舗をオープンすることができた最大の要因は？

やはり、いい仲間がいたところでしょうか。人がいなかったら出来ませんでした。自分ひとりでは何も出来ません。もうひとつ重要なことは、**自分でラーメン店を始めようとしたら絶対にできなかったけど、花月嵐だったからできたということです。**繰り返しになりますが、グロービート・ジャパンのノウハウ、本部サポートがあってこそ、飲食未経験の自分でも低リスクで始められたのです。人がいても、花月嵐じゃなかったらできていないので、その両方ですね。**商品開発や宣伝は本部に任せて、私はスタッフの教育や目の前のお客様の接客に集中できたのです。**

—— 花月嵐のどこが良かったのですか？ 戦略でいいなと思うところはありますか？

やはり、新メニューが頻繁に出るところです。エンタメ性を販促に取り入れるところも、上手だと思います。流行をしっかりと追っているというか、エンターテインメント性をしっかり出している。例えば、花月嵐総選挙を見ても、なんだよ、真似じゃないかと思いつつ、おもしろいし、お客様のニーズに合っているのです。商品戦略がうまいし、私自身、楽しんでいます。新しいラーメンが出るのはこっちも楽しいですよ。スタッフもみんな楽しんでいます。(スタッフに「新メニュー楽しいですよ」と声をかけると、「楽しい」という答えがくる)。お客様と同じ目線で楽しめると、勉強も出来ます。いいリフレッシュもできているのかな。こっちも楽しめるのがいいと思います。けっこう難しいものもありますよ。でも、ひと手間かけているからこそ、美味しいのかなと思います。お客様もきっとそれを感じてくれるはずですよ。

—— 一人でラーメン屋さんをやろうと思いますか？

それは、絶対にないですね。実際、出来ません。タレを作ってくれと言われても、自分では出来ません。花月嵐は、本部が全て商品開発を含めやってくれるのが強い。しかも、クオリティが高い。間違いなく美味しいというのが大きいです。まずかったらどうにもならないでしょう。全部が混ざり合って、花月嵐の強さだと思います。

—— 豊田駅前店を引継ぐときに1番大変だったことはなんですか？

長い間やられていた店なので、スタッフのみなさんに経営者が変わるのがどう思われるかがやや不安でした。ただ、そこまで心配だったわけじゃありません。大変だったのはスタッフの方なのかな。京王八王子店の方はもう従業員のみんなに任せています。責任を明確にさせたいという思いもあります。たまに京王八王子店に行ったときに、「やめたのかと思ったよ」なんて言われます。お客さんにも、もうただの社員、スタッフと思われています。私の方は今のスタッフを信頼していますから、それで構いませんけどね。

新しいお店を始めるにあたり、大変だったことは特にありませんね。本部とスーパーバイザーから一から同じことを言われています。それを初心に帰ってやるだけです。変化はそれほどありません。またスタート地点に戻った感じですよね。

—— 3店舗、4店舗を展開されるイメージはできていますか？

うーん、そこはまだわかりません。ただ、目標としては最初から持っていますので、行ける時にいきたいと思っています。絶対に、11店舗、有言実行で行きたいですよ。花月嵐の





オーナーとして、10～15年後には11店舗展開を必ず達成したいです。

—— 1番、努力したことはなんですか？

当たり前のことを当たり前にとただけです。しかも、まわりのサポートのおかげもあり、楽しんでやることができました。毎日仕事楽しいのです。僕はお客さんと接するのが大好きです。このあいだ、お客様から糖漬けをいただきました。客層は幅広く、男女共に、いろんな人がいらっやいます。

やはり、人を好きであるということが重要だと思っています。人を好きになって、心から大切にできるようにになれば、飲食業って本当に全部が楽しくなってくるのです。対従業員にしても、対お客様にしても、相手にその思いを持って精一杯に接することで必ず気持ちは伝わり、感謝の気持ちも生まれます。私も従業員もお客様も、みんなが嬉しい気持ちに、幸せな気持ちになれる。そのありがたさを毎日かみしめています。

また、自分が心を込めて一生懸命やれば「ありがとう」と言っていだけ。言っていだけなくとも、お箸をちゃんと綺麗に揃えて置いていだけ、カウンターの上に丼を上げていだけ、そんな小さな「ありがとう」が伝わってくるのが嬉しいですね。

—— 子供にも同じ仕事をやらせたいですか？

先日、ちょっと嬉しかったのが、小学生の息子が京王八王子店にクラスの班の友だちを連れて社会科見学で

やって来たことです。アイドルタイムに先生と一緒に来てくれました。「どんなラーメン作っているんですか？」「どんなお客さんがくるんですか？」「なんでげんこつラーメンっていうんですか？」なんて、質問を投げかけてくれました。息子の様子を見てみると、誇りに思っているのかなと思って嬉しくなりました。小学校からお礼の手紙も来ましたね。

(※奥様談：授業参観日の時には先生が紹介してくれて、主人がちょっとした有名人になってしまいました！)

—— 加盟、独立をしようとしている人へのアドバイスはありますか？

自分の信頼できるところを見つけてやるのがいいと思いますね。そして、人が好きだったら、もちろん、花月嵐がおすすめ。いろいろ見た中で、私は花月嵐を選んで間違いありませんでした。「人を喜ばせよう」、「楽しませよう」という思いが本部の皆さんからしっかり伝わってきました。じゃあ、「本部以上にこっちもやらなきゃ」となって、モチベーションも上がりました。本当に感謝しています。

—— 京王八王子店は激戦区にありますが、店舗が増えるたびにどう考えていたのですか？

いつも、プラス思考で考えてきました。来ていただいたお客様に最高の接客をすればいいかなと。もう、それしかないなと。また近所で新しいお店がオープンすることになったとき、担当スーパーバイザーも「そこよりいいものを出せばいいんですよ。心配する時間があれば窓を拭いてください。」と。それで、私はそれを実践しただけです。**当たり前にするべきことをひたすら頑張ったのが良かったのかなと思います。**お客様を元気にしたい。そういう思いで頑張れました。やはり、まだ来店のない方には、ちょっとでもうちの美味しさを知ってほしいのです。まだまだ花月嵐は知られていません。だから、まだ満足は出来ませんね。ここで満足してしまったら11店舗はあり得ません。必ず、有言実行していきたいです。

(2013年10月8日(火) 室伏オーナーインタビュー／豊田駅前店)

「既存店引継ぎ開業プラン」個別商談会 随時開催中。

- 「既存店引継ぎ開業プラン」個別商談会を、随時開催しております。ご商談の席では都市型、郊外型それぞれの引継ぎ候補店舗をご紹介します。お気軽にお問合せください。
- お電話の場合は右記フリーダイヤルまで。メールの場合は右記アドレス宛に、お名前・ご連絡先電話番号・ご希望の商談日時を明記して送信してください。

JFPA 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会正会員
JFS 一般社団法人日本フードサービス協会正会員

GLOBEAT
JAPAN

グロービート・ジャパン株式会社

〒167-0043 東京都杉並区上荻 1-14-5 FC 開発部 TEL.03-5335-2520

0120-229-244
[e-mail] eigyoubu@kagetsu.co.jp