

夢 Owner's Dream

あのお店のオーナーが目指す“夢”を聞く

パン屋をやった良かった そう思える仲間を増やしたい

●ISSUE 04

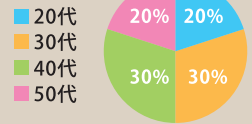
プチ・アンジュ国立 (東京都国立市) / 津金 一城オーナー

SHOP DATE

- 📍 所在地: 東京都国立市富士見台2-45-9
- 🏠 営業面積: 48坪 (売場16坪・工場32坪)
- 👥 従業員: 50人 (販売30人・工場20人)
- 🕒 日商: 平日40万円/土日60万円
- 📺 オープン台数: 1台 (5枚3段) 別途コンベク有



顧客層イメージ



社員教育に定評のある繁盛店に迫る
東京都国立市の繁盛店、プチ・アンジュ。売り場にはさまざまな記念日を祝う多彩な商品が並び、大勢のお客様で賑わう。販売員スタッフはいつも笑顔で溢れ、製造スタッフは楽しそうにパンを作っている。これら従業員たちは自発的に動き、商品開発や売り場提案にも取り組んでいるという。そこで、こうした仕事環境を生み出す秘訣について、オーナーの津金氏に聞いてみた。



Q 従業員の教育で重要視している点を教えてください。

私が若い頃はトップダウンで仕事をするのが当たり前でしたが、今の子供達は根本的に仕事の捉え方や価値観が違うと思います。自分の感性を重視し、言われるままに何かをすることを快く思わないケースが多いと感じます。そこで重要になるのが「気付かせてあげること」。そして「自ら進んでやりたくなる」環境づくりだと思っています。

Q 従業員の教育で成功した事例を教えてください。

たとえば、従業員が講習会に参加し、勉強した内容を持ち帰って、自分のものにしてもらう。しかし、そんなに簡単にはうまくいきません。多くの従業員がそこでやめてしまいます。販売の場合も、売れなければそこでやめてしまふ。そんな時は少し様子を見ることにするんです。そして「これ以上待つても動きそうもない」と思いつま

待ち、機を見てこう伝えます。「〇〇君、もう諦めちゃったんだ。残念だなく。もう少し頑張れば良かったんだけどなく」。すると従業員は決まてこう言うのです。「諦めていませんよ。明日もう一度試作しようと思っていました」。その後、ただやらせるだけではなく、見えないところでフォローを行い、良くなった点はしっかり褒めて、違う点は教えてあげる。結果として、この従業員は店の売れ筋メニューをつくることに成功しました。

Q 接客で大事にしていることを教えてください。

感謝の気持ちですね。常々従業員に話していますが、当たり前のようにお客様が来るということはありません。販売員が一生懸命接客を行いながら、製造が美味しいパンをつくる。その2つが両輪となり同じベクトルを向いて努力することで、初めてお客様に来店していただけるのです。お客様は様々な想いを持ってきますから、その想いを受け止めながら常に感謝の気持ちを胸に頑張ること、初めてお客様が集う店になるのです。



逆には、私達が取引先から提案を受けるときも同じです。ある取引先と話して、とても印象に残っている言葉があります。パン屋さんの

オーナー津金一城氏(右) 売れ筋メニューの開発に成功した製造の山本達也氏(左)

仕事は大変で、従業員がせつかく育つても辞めてしまうケースが多い。それならば、入社して間もない従業員でも使えやすく、スキル以上の商品を作れる機械を提供したい。自分たちの会社はパン屋さんがあつて成り立つ。パン屋さんのために一生懸命働いて行きたい。この話をしてくれたのは機械メーカー戸倉商事の社長でした。その言葉通り、当店で利用している戸倉商事の機械はパン屋さんの立場になって作られていると実感することがよくあります。例えばドウコンですが、メーカーさんによつては乾きやすい、発酵しにくい場合があります。そんな時はオーナーが機械の特性を把握して、生地により場所を調整しなければなりません。乾燥を防ぐ為にビニールをかぶせる作業一つにしても、アルバイトによつてかぶせ方が全然違います。その教育に割く時間やコストも少なくはありません。戸倉さんのドウコンは、温度帯の設定ができて、温度、湿度にもムラがない。まさに私たちのことをわかってくれる機械で、経営者として安心して任せるところができます。

Q オーナーの夢を教えてください。

毎日大変ではありますが、やりがいがあるパン屋という仕事を運び、本当に良かったと思っています。私の夢はパン屋が楽しいと思ってもらえるスタッフを育て、いざれ独立をするスタッフや他の店舗にいくスタッフも含め、共に働いたみんなに「パン屋をやつていてよかった」と思ってもらうことです。先日、当店を退職するスタッフがいきました。家庭の事情で家から近い職場でなくては働けなくなつてしまったのです。そのスタッフは「自宅から近いパン屋で働きたい」と私に言いました。その時、私はスタッフにこう伝えました。「パン屋を続けてくれてとても嬉しいよ。育てたスタッフが旅立つ時は寂しいという気持ちはありますが、彼らがパン屋を続けてくれることにこれ以上ない喜びを感じます。」

津金オーナーが語る、戸倉製品の魅力

オープン

- ハード系から小物までオールラウンドに焼成できる
- 断熱性が高く、焼ムラがなく

ドウコン

- 温度、湿度が共に安定している。
- 生地を乾燥しにくい構造

