

依頼を受けてこっそり訪問

炭火ダイニング 神楽

(居酒屋、茨城県鹿島市)

自社飼育の名古屋コーチンを使った串焼き居酒屋。鹿島神宮駅から車で5分の生活道路沿いに立地 所在地：茨城県鹿島市宮中6-6-20 ☎0299-82-5678 開店：2004年8月 店舗面積：57坪(188㎡) 席数：67席 客層：女性が6割。20代後半～30代前半の働く女性がコア顧客 客単価：3600円 月商400万円

調査を受けるに当たって

食べ終わって外に出たお客様が「は～、いい店だった」と思わず満足のため息をついてしまうような店にしたいと、従業員一同、頑張ってきました。常連客が増え、売り上げも上がってきましたが、目標とする地域一番店になるにはまだまだ。今も店作りは暗中模索の段階です。第三者の厳しい評価を通じて、今後の方向性を見極めたいと考えています。

店長

藤井 理嗣氏(29歳)

和様式の店内は落ち着いた雰囲気



ファサードや内装、BGMで神楽のイメージを忠実に再現している。「落ち着いた雰囲気がいい」と同調査員が高い評価

93点 心に残る元気な接客 「個人的にまた行きたい」店

調査員C(31歳男性)	覆面調査スコア	調査員D(22歳女性)
2月11日(木)19:00~21:00	調査日時	2月11日(木)19:00~21:00
得点/満点	チェック項目	得点/満点
60/60	料理・ドリンク	57/60
105/120	サービス	108/120
28/28	クレンリネス	28/28
40/40	雰囲気	37/40
233/248	合計	230/248
2人の調査員の得点を足し、100点満点に換算した総合評価=93.3点		
また行きたい度		

イキイキとした仕事ぶりに好感 あだ名の名札には違和感が

調査員C：和風の内装に鹿島の祭り囃子のBGMがマッチして落ち着いた雰囲気ですが、接客は元気でフレンドリー。非常に居心地が良かったです。

調査員D：私も同感です。店員さんが明るくイキイキしていて、笑顔がとても良かった。といっても、店内の落ち着いた雰囲気を壊すほどのうさわけでもなくて。私の席を担当してくれた男性スタッフは特に優秀で、きちんと目を見ながら話してくれたし、料理について尋ねた際にも「こんな形で、このくらいの大きさで」と丁寧に説明してくれて、安心感がありました。

調査員C：心地よく過ごしてもらった

めの配慮も行き届いていましたね。

調査員D：本当にそうですね。私は、席に案内されてすぐに足元が寒いと感じたのですが、何も言わなかったのに、店員さんが膝掛けを持ってきてくれて、感激しました。

ただ、サービスに関し、細かい部分では気になることがいくつかありまし

女性客向けの膝掛けサービスが大好評



「僕自身が冷え性なので」（藤井店長）始めた膝掛けサービス。「店の心遣いが感じられる」とお客に大好評



あだ名の名札には違和感が

「初対面ではあだ名では呼びにくい。苗字も併記してほしい」と調査員D

た。1つは店員さんの名札。苗字でなくあだ名が書かれていて、親しみやすい感じは受けるのですが、初めての来店では何となく気恥ずかしさを感じるので、かえって呼び掛けにくいですね。きちんと苗字を書いて、あだ名はカッコ書きしておけばいいのに、と思いました。

それと、空いたお皿やコップを下げるのがあまりにも遅かった。また、テーブルの上にはコールボタンがあって、追加オーダーをしたい時はそれを押す仕組みだったのですが、低価格の

覆面調査員が斬る!

ファミリーレストランならいざ知らず、これだけ接客に力を入れている店なら、コールボタンなど置かず、グラスは空いてないか、追加オーダーはないか、店員さん自身にもっと気を配ってほしかった。

調査員C：確かに、客席への目配りはマメでなかったですね。僕自身は、店員さんにあまり頻繁に来られると落ち着かない方なので、それほど気になりませんが.....。

「僕自身、空いた皿を下げたり追加オーダーを催促するのが苦手。お客様の邪魔になってしまうのではないかと気が引けてしまうので、これまでスタッフにもきちんと指導せず、それが評価に響いてしまいました」と藤井店長は頭を掻く。

調査員Cのように、構われたくないお客がいるのも確かだが、「構わな過

料理は価格も妥当で味も良い



1羽から1串しか取れない貴重な「せせり」(左写真の左)が1串250円とリーズナブル。鶏料理は自社飼育の名古屋コーチンの肉(写真上)を使用。右は調査員Cが絶品だと評価した「神楽サラダ」(790円)

ぎ」には「ほっとかかれている」と悪印象を抱かれるリスクも。「これからはお客様と会話しつつ、自然にバッシングや追加オーダーの案内もこなせるよう、頑張ってみます」と藤井氏は話す。

自社飼育鶏で高い付加価値 楽しいゲーム性のあるデザート

調査員C：料理は値段と味のバランスが取れていて、満足度が高かったです。特に「神楽サラダ」(790円)は生のササミが入っていて、ピリ辛のドレ

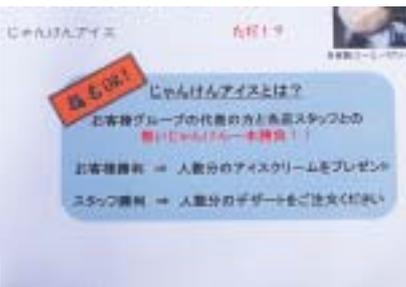
ッシングとの相性も抜群。高い付加価値を感じさせる一品でしたね。

面白かったのはデザート「じゃんけんアイス」。店員さんとじゃんけんで勝負し、勝つとグループ全員分のアイスがもらえ、負けると全員分のデザート注文しなければならぬ、というルールの商品。これに挑戦したところ、見事、アイスゲットできました。最近、誕生日のお客に一品サービスする店が増えてますが、これだと誕生日ではないお客も楽しむことができます。なかなか考えられたメニューだと感心しました。

調査員D：私は、店員さんから勧められた「地鶏レバー刺身」(690円)が印象に残りました。「好き嫌いの分かれるレバーを勧めるなんて」と驚きましたが、試しに注文してみたところ、特有の臭みもなく、とても美味しかったです。

ただ、一つ残念だったのは「あん肝」(420円)にビニールのような異物が混入していたこと。これがなければ料理は満点だったんですが。

ゲーム性を持たせたデザートで帰り際まで楽しませる



「じゃんけんアイス」はスタッフが考案。2組に1組が挑戦する人気メニューだ

調査結果を受けて、店から一言

店長
藤井 理嗣氏

さらに上の接客を目指します

まず、異物混入に関するご指摘を非常に重く受け止めました。スタッフ一人ひとりが商品に責任を持ち、厳しくチェックする体制を早急に整えるつもりです。

気がかりだった接客については、非常に良い評価をいただき、とてもうれしく思いました。「最低でも1回はお客様と笑い合おう」を合言葉に、フレンドリーな接客を心がけていますが、それが的外れでなかったことに一安心。コンセプトを立てたのは

僕ですが、実践してくれているのはスタッフです。彼ら一人ひとりに感謝したいと思います。

料理の評価もうれしかったですね。自社飼育の鶏は、僕とスタッフがさばきます。命を扱うだけに「美味しく調理しなければ、死んだ鶏は浮かばれない」という思いを強く持っています。今後は、和食の枠にとどまらず、洋にも挑戦し、自慢の肉をさらに美味しく食べていただけるよう努力を続けていきます。

覆面調査とは 一般消費者がお客様として店で食事し、抜き打ちで店舗チェックを行うこと。本連載ではフードリンク*の協力を得て調査を実施。同社の研修を受けた一般消費者2人（男女）に、週末のほぼ同じ時間帯にそれぞれ別のグループで店を訪れてもらい、下記の項目について客観的にチェックし、248点満点で点数を付けてもらった。

料理・ドリンク 「注文した商品全体で価格と比較してお値打ち感を感じたか（7点）」
「ファーストオーダーのドリンクは3～5分以内に提供されたか（5点）」
「温かい料理は温かい状態で提供されたか（5点）」
「料理は全体的に美味しく食べられたか（5点）」
「器に破損はなかったか（3点）」など14項目、計60点

サービス 「商品知識があるか（10点）」
「追加オーダーをしたいタイミングで追加オーダーを取りに来たか（10点）」
「あなた自身は歓迎されていると感じたか（8点）」
「感じ良いアイコンタクトと笑顔があったか（5点）」
「商品提供時に商品名が伝えられたか（5点）」
「スタッフ同士に私語はないか（2点）」など33項目、計120点

クレンリネス 「床は濡れておらず、ゴミが落ちていないか（5点）」
「入り口付近の公共通路は掃除されていたか（2点）」など14項目、計28点

雰囲気 「室内の温度は汗ばむほどではなく、上着が必要なほどではないか（2点）」
「テーブル・イスのたがつきはないか（2点）」など17項目、計40点

総合評価は、2人の調査員の点数を合計し、100点満点に換算して算出した。「また行きたい度」は、「ぜひ行きたい」場合は「」「行きたい」場合は「」「行ってもよい」場合は「」「二度と行きたくない」場合は星印なしで表した。このほか良かった点、悪かった点、個々のメニューや全体の感想も聞いた。

* フードリンク（東京都港区、☎03-3437-2109、<http://www.foodrink.co.jp>）

募集 覆面調査をご希望の方は、199ページのFAXシートをご利用いただくか、店名、住所、電話番号、担当者名、肩書き、応募理由を明記の上、日経レストラン「覆面調査係」（FAX：03-5210-8224またはメール：nr@nikkeibp.co.jp）までご連絡ください。

