

# 売れる！お店づくり<第4回>

## ～外装工事・内装工事の注意点～

コンサルティングオフィス STAYDREAM

代表 原島 純一 (中小企業診断士)

### はじめに

前回のデザイン業者・内装業者の選び方のお話は、いかがでしたでしょうか？

業者が決まれば、いよいよ外装工事・内装工事になりますので、今回は「外装工事・内装工事の注意点」についてご紹介します。

外装・内装にはそれぞれ大切な役割がありますので、その役割を意識しながら、どのようなお店にしていけばよいのかを考えていきましょう。

### 外装工事のポイント

外装工事の目的は、まずお客様に気づいてもらい、最終的には入店してもらうことです。

	お店	お客様
Step1	気づいてもらう	「あっ、こんなところに〇〇のお店があるんだ」 「あっ、新しいお店になったんだ」
Step2	興味をもってもらう	「へえ、〇〇にこだわったお店なんだ」 「〇〇が美味しそうだなあ」
Step3	入ってもらう	「結構、お客さんが入っているみたいだから、私も入って大丈夫そうだな」 「きれいで、雰囲気よさそうだな」 「この値段なら大丈夫だな」

それでは、各ステップについて考えていきましょう。

## Step1 気づいてもらう

外装工事で最も重要なことは、お客様がお店の存在に気づくようにすることです。

居抜き物件で開店されることも多いと思いますが、同じような店構えで看板の店名だけ変わっていても、お店が新しくなったことに通行人は気づいてくれません。

看板は、駅や交差点など、多くの人が集まる場所から少しでも見えるように設計してもらう必要がありますし、特に同じジャンルのお店をリニューアルした場合は、しっかりとお店が変わったことが分かるように看板を目立たせるなど店頭に変化をつけることが大切です。



有名飲食チェーン店でない限り、お客様が看板でまず知りたいことは、店名ではなく、何が食べられるお店なのか、ですので、看板は、「〇〇屋」ではなく、「居酒屋〇〇屋」「豚骨ラーメン〇〇」など、ジャンルや看板メニューが分かるようにしましょう。

つつい格好いい名前に憧れてしまい、それを前面に出し、結局何屋さんか分からず集客に苦戦してしまっているお店が多くあります。まずは、1人でも多くのお客様に「ここにこんなお店があるんだ」と気づいてもらえるよう努力しましょう。

## Step2 興味をもってもらおう

看板などお客様にお店の存在を知ってもらえたら、次は様々な方法で店頭を演出し、お客様がお店に興味をもつよう仕掛けていきます。



例えば、お客様は店頭いけすに生簀があれば「新鮮な魚料理が食べられそうなお店だなあ」と想像しますし、数多くのワインが並べてあれば、「いろんな種類のワインが飲めそうなお店だなあ」と考えます。

産地や食材など、お店のこだわりを上手く表現して、「〇〇が美味しそうなお店だなあ」とお客様に興味をもってもらえるようにしましょう。

### Step3 入ってもらう

お客様は知らないお店に入るとき、「どんな雰囲気のお店かな?」「繁盛しているかな?」「いくら位で食べられるかな?」「女性でも大丈夫かな?」など様々な不安を感じていますので、お店の存在を知り、興味をもったとしても「入りづらいお店だな」と感じたら入店しません。

このため、外から店内が少し見えるようにしてお店の雰囲気を伝えたり、店頭メニューを掲示して値段に対する不安を解消するなどの対策をしっかりと行う必要があります。



また、お客様はお店の外装の雰囲気で、「〇〇円くらいで食事できるお店だろう」と想像しますので、その金額がお店側が想定している客単価に合致しているかを常に意識しましょう。

その他にも外装工事では、照明の交換しやすさや、清掃しやすさなどが、後々問題になることもありますので、開店後のメンテナンス面についても検討しておくとい良いでしょう。

### 内装工事のポイント

内装工事は、お客様と経営者、両方の視点をもって行うことが重要です。

#### 【お客様の視点①】快適な環境であるか

まずは、お客様にいかに快適に過ごしてもらえるかを考えましょう。せっかくこだわりの美味しい料理を提供しても、食べる環境が快適でなければ、お客様の満足度は高められません。テーブルの大きさや高さ、椅子の高さや座り心地、そして隣の席との距離など、様々な事柄を検証する必要があります。最近には特にトイレの快適さが重要視されています。入りやすさや広さ、アメニティグッズの有無、防音の問題など、十分考慮してほしいと思います。

## 【お客様の視点②】食事を楽しむ空間であるか

飲食店は、料理を提供するだけの場所ではなく、食事を楽しむ空間でもあります。店内をいかにコンセプトに沿って、上手く演出するかでお客様の満足度は変わります。

例えば、新鮮な魚が売りの店なら、店内に大漁旗を飾り、獲れたての魚が提供されているように演出したり、日本酒が自慢の店なら、多くの日本酒の瓶が目に入るようにディスプレイするなど工夫してみてください。

なかでも女性をターゲットとするお店は、店内の雰囲気づくりには十分な配慮が必要となりますが、テーブルや食器などの什器にこだわり過ぎると費用がかさみますので、お客様から見るところには細かい気配りをして、見えない部分は徹底的にコストを下げるといった工夫が必要です。料理をより美味しく、食事をより楽しく感じてもらうためにはどのような内装にしたらよいのか考えていきましょう。

## 【経営者の視点①】売上の最大化を図る



飲食店は、基本的に席に座っている人からしか売上は上がりませんので、席数が多ければ多いほど、売上が増える可能性が高まります。

しかし、無理に席数を多くすると、厨房が狭くなって使いづらくなったり、テーブルのサイズが小さくなって快適性が損なわれたり、従業員が通路を通りづらくなって作業性が落ちてしまうなど、様々な問題が生じます。工事業者とレイアウトを十分に検討して、快適性や作業効率を考えたうえで席数が最大となるようにしましょう。

一方で、席の稼働率を最大化するという視点も必要です。上手く席数を多くできたとしても、4名様用テーブルに1～2名様ばかり座ることになると、そのテーブルが十分に活用されていないことになり、無駄が生じてしまいます。1・2・4・6・8・10名様が入ってきたときに、どのように座ってもらうのかシミュレーションを行い、最適なテーブル配置を考えていきましょう。

基本的には、2名様用のテーブルを多く用意して、人数により臨機応変に対応できるようにするのがよいと思います。ただ、2名様用のテーブルは4名様で座った際にはあまり落ち着けないので、全てのテーブルを2名様用にすることは避けた方がよいと思います。

### 【経営者の視点②】作業効率を考えた動線の確保

店内では多くのお客様や従業員が移動しますので、動線の確認は重要です。あるテーブルに行くために遠回りしてしまうようになっていたり、無駄な往復作業が多い動線になっていると、作業の遅れが発生すると同時に無駄な人員を配置することになってしまい、結果的に費用負担が増えてしまいますので、特に従業員の動線確保は重要となります。実際にお店でオペレーションすることを考えて検討しましょう。

余談ですが、開店後にゴミ箱の置き場がなくて困ったという例もありますのでご注意ください。

### おわりに

開店後は、外装・内装ともに簡単に変更できませんので、ご自身のお店のコンセプトを上手く表現しつつ、お客様に快適な時間を過ごしてもらうためにはどうすればよいのか、しっかりと考え抜いてほしいと思います。同じジャンル、同じ客単価と思われる競合店に行き、調査してみるのもよいと思います。

繰り返しになりますが、外装工事・内装工事は、お客様が快適に過ごせる環境、食事を楽しむ空間を演出できているかというお客様の視点と、売上を増やすためにはどれだけ多く席数が取れるか、稼働率はどうかという経営者の視点が必要となり、お客様の快適性とお店の収益性をバランスよく実現することが重要となります。

#### 原島 純一（はらしま じゅんいち）

飲食店専門の中小企業診断士。中小企業や個人事業主を対象とした「飲食店コンサルタント」として活躍中。専門家派遣・セミナー講師実績多数。飲食店に11年間勤務した経験とコーチングのスキルを活かして飲食店の支援を行っている。