

#18

カフェ経営者

自分に戻れる場所にしたい



今回のゲストは、カフェを運営している柏木陽子^{かしわぎようこ}さんです。柏木さんの理想のカフェは、「ゆっくりした時間を過ごせて、自分に戻れる場所」。そのために、メニュー作りを工夫したり、お客さんとのコミュニケーションに気を配ったりしています。カフェの仕事の魅力と極意を、柏木さんに伺います。

MC・リポーター
廣村季生

カフェの仕事とは

カフェでの仕事を大きく分けると、アルバイトなど雇われて働く方法と、経営者としてお店を運営する方法があります。経営者の場合は、店舗のデザインをはじめ、メニュー作り、価格決め、食材の仕入れ、さらにはアルバイトの雇用やスケジュール管理まで、お店にかかわる全てのことを判断して運営します。

カフェを運営するには

カフェには、大手のフランチャイズもあれば、この回で紹介する柏木さんのように個人で経営するお店もあります。いずれの場合も経営者は、魅力的なお店にして多くのお客さんに訪れてもらえるよう、工夫を凝らしています。経営を成り立たせるためには、支出と収入の管理も欠かせません。家賃や食材の仕入れ、アルバイトの人件費などにどのくらいお金がかかるか、それに対してどのくらい売り上げがあるかなど、常に把握する必要があります。

カフェを開くときには、保健所に「営業許可申請」をする必要があります。また、経営者または従業員が「食品衛生責任者資格」を持っていることも必要です。

このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。



カフェ経営者・柏木陽子さんに聞きました！

カフェのメニューは……こだわりのかき氷！

廣村：柏木さんのカフェのメニューを持ってきていただいたので、ちょっと見せていただいてもいいですか？

柏木：はい、どうぞ……。

廣村：ありがとうございます。あっ、かき氷屋さんなんですね。

柏木：そうですね。夏はかき氷をやってまして、秋冬はプリンや豚まんとか、あんバターまんじゅう……ちょっと変わったものを出すカフェをやってます。

廣村：そうなんですね。メニューに写真がついてるんですけど、すごくどれもおいしそう。いちごミルクとか、宇治金時もいいですね。グレープフルーツは初めて見ました。

柏木：けっこう珍しいって言われますね。

廣村：はい。さっぱりしてて、おいしそうです。

柏木：そうですね。夏にはピッタリかもしれないです。

廣村：柏木さんは、実はカフェを始めたのは2年前で、それまでは全く違うお仕事をされていたんですね？

柏木：はい。今回、飲食の仕事をするのは初めてで、それまではマーケティングとか、いろいろな経験をしています。でも、今の仕事にそれぞれが役立ってるなって思うことはありますね。

廣村：そうだったんですね。どういうことなのか、具体的にいろいろお話を伺ってきたいと思います。

目指すのは、自分に戻ることができるカフェ

廣村：こんなカフェにしたい……みたいなコンセプトってあるんですか？

柏木：キャッチコピーじゃないんですけど、「真面目な大人のかき氷」とか「大人だってゆっくりおやつを」みたいな……まあなんか、ゆっくりした時間を過ごせる場所。ちょっとこう、自分に戻れるみたいな場所にしたいなっていう、漠然としたコンセプトはありますね。お客さんがSNSに、うちのお店に来て「帰りぎわに“整った”」って書いてくれたんですよ。なんかそれが結構ピンとくる言葉でした。「整って帰れるような場所にしたいな」っていうコンセプトです。

廣村：“整った”っていうのは、どんな感じのことですか？

柏木：なんか「すごい元気になった」とかではなくて、「自分らしくなった」みたいな、「ゼロに戻った」みたいな感じですかね。

廣村：そもそもなぜ、かき氷屋さんからのスタートだったんですか？

柏木：「かき氷が大好きで、絶対かき氷屋さんをやるぞ」って、かき氷を始めたわけじゃなくて、なんか、飲食店って初めてだったので、「レストランとか、そんな大それた事は無理

かな]って思っ。「じゃあ何かな?」って思った時に、「あっ、かき氷」って、なんとなく浮かんだんですね。

で、かき氷が大好きなお友達がいて、何店舗か有名なお店に連れてってもらって。で、食べてみて、「あれ、これ、ちょっといけるかな」みたいな(笑)。で、自分でソースを作ってみたりして、「あ、おいしい。いけるかも」「じゃ、ちょっと、かき氷やってみようかな」と。あとキッチンもそんなに大きくななくても大丈夫っていうところもありましたね。それで夏が終わって、そのままカフェを続けようとしたときに、「じゃあ今度何かな?」と考えて、またなんとなく、「あっ、プリン?」みたいな感じで。で、プリンはいろいろ、分量変えて、何個も作ってみて。

廣村: じゃ、レシピもご自分でお考えになってるんですか?

柏木: あ、そうですね、全部そうですね。

廣村: すごい!

柏木: かき氷のフルーツのソースも全部手作りで。

廣村: そうなんですね。

柏木: フルーツが好きというのがありますね。で、夏が終わったときは、プリンと豚まん、あと、あんバターまんじゅうとか。

廣村: あんバターまんじゅう!

柏木: はい。で、だんだんメニューが増えてった感じですかね。

廣村: そうだったんですね。



柏木さんのカフェのかき氷

これまでの仕事の経験が役に立った

廣村: 柏木さんは、短大を卒業後、秘書やワイン会社の営業や、衛星放送の会社などで働いて、その後大学に入り、卒業後にマーケティングの仕事をしてから「カフェをやろう」と思ったそうですが、きっかけは何だったんですか?

柏木: そうですね、この仕事の前は、人事のマーケティングっていう、ちょっと変わった仕事をしてたんですけども……。

廣村: マーケティング……。

柏木: はい。長く、いろいろなマーケティングや販促みたいな仕事を主にやってたんですね。

廣村: マーケティングってどんなお仕事なんですか?

柏木: そうですね、マーケティングにもいろいろあるんですけど、マーケティングリサーチのほうではなくて、マーケティング。まあ販促系ですかね。

廣村: “ハンソク”って、どういう字を書くんですか?

柏木: そうですね。販促って略語ですよ。[販売促進]ですね。

廣村: 販売促進を略して販促?

柏木: セールスプロモーションですかね。「物やサービスをどう売っていくか」とか、「どうブランディングしていくか」とか「どう認知度を高めるか」とか、そういう事ですよ。

廣村：マーケティングをしていた柏木さんが、「カフェをやろう」って思ったきっかけは何だったんですか？

柏木：けっこう、まあ、いろいろな偶然とかご縁が重なったっていうのがあるんです。すぐ前の仕事をやっていたとき、品川（東京）近辺の会社のお仕事をしてたんですけども、品川駅の上のほうにカフェがあって、そこから下を見てたらサラリーマンの群衆がワーって、こう歩いて……見た事あります？

廣村：はい。

柏木：なんか、いろいろ考えちゃったんですね。自分自身、「えーと今、何のために仕事してるんだっけ？」と、ちょっとこう、考えちゃって。で、まあいろいろあって、いったん仕事を辞めて、「何がしたいのかな？」みたいなことをちょっと考える時期、本当に何もしないで家の事だけして過ごしてた時期に、「居酒屋の店長募集」っていう求人が、何の媒体か忘れちゃったんですけど、ネットか何かで見たんですよ。

廣村：居酒屋？！

柏木：私、全然居酒屋の店長の経験なんてもちろんないし、飲食の経験もないんですけど、なんか気になって応募してみたんですよ。

廣村：おー。そうだったんですね。

柏木：応募、普通しないと思うんですけど。

廣村：そう(笑)。はい。

柏木：で、結果、もちろん、経験者の方がそのポジションに採用になったんですけども、その採用担当のオーナーさんと、「ちょっと、面白いから何か一緒にやりましょう」みたいな話になって。その居酒屋さん、お昼は空いてるので「じゃ、お昼に何かご飯屋さんでもやりましょう」ってなったんですよ。で、そこで私はマーケティング出身なので、いろいろ分析というか……「この場所でいいのか」「昼間ちょっとおしゃれなご飯屋さんをやるにはちょっとカラーが違いすぎる」とか。なんか、マーケティング的にちょっと違うなって思っちゃったんですね。

廣村：すごいですね。

柏木：で、そのときに、今やっている場所はすごく変わっていて、ギャラリーとバーが一緒になった場所なんですけれども、「そこが昼間空いてるな」ってふと思い出して、「あそこでやったら面白いな」と、急に（気が）変わって。あと、SNSとかを使っていろいろな販促を仕事でやってたんですが、それを自分のお店で本当にやってみたら、ちゃんと数字や売り上げにつながるのか、ちょっと試してみたい……みたいな気持ちもありました。

いろんな仕事をしてきた経験がコミュニケーションの力を育てた

廣村：いきなりカフェを開くってすごいですよね。

柏木：そうですね。間借りなので、最初の資金は少なくて済むのもあるんですけど。けっこう無謀だったと思います（笑）。

廣村：行動力が、すごいなって思いました（笑）。

柏木：ねえ。

廣村：ほかに昔のお仕事が役に立っていることってありますか？

柏木：本当にいろんな仕事をしてきたんですね。実際、何かになりたいっていうのがなかなか見つからなかったんで、その時々に関心があることをいろいろ仕事でやってみてきたみたいなのところがあります。まず秘書の仕事、その後なぜかワインの営業とか。で、また違う衛星放送の会社で働いてみたり。目の前の興味のあることを、けっこう一生懸命、真面目にやってみてきたみたいな感じで。そのすべてが役に立っていると思いますね。例えば秘書は本当にいろんな方と、日々全く面識ない方に、失礼のないように接したりしなきゃいけないとか。ワインの営業は飛び込みで本当に初めてのお店の方とコミュニケーションとらなきゃいけないとか。コミュニケーションの部分や、そういう経験値はすべて役に立っているかなと思いますね。

お気に入りの音：カフェから聞こえる都会の中の季節の音

廣村：お仕事をしている中で好きな音ってありますか？

柏木：今のお店は（東京の）西神田という所にあって、都会の真ん中なんですけど、すごく窓が大きくて。で、ちょっと緑も見えて。でもその先に首都高速が見えたりしてるんですね。で、窓からいろんな音、例えばセミの声とか小鳥の声とか聞こえてきます。だけど都会の中の季節の音なんです。首都高速の音とかもかすかに聞こえたりするんですよ。大自然の中の音じゃなくて、都会の中の季節の音とか、時間の音が聞こえて。それがなんかすごくいいですね。

いつも変わらない接客を目指している

廣村：柏木さんがカフェのお仕事をされていてよかったなって思うのはどんなところですか？

柏木：ホッとできるようなカフェにしたいなって思っているんで、来てくださるお客さんもなんかホッとしたりとか、フーツとしたりとか、ポーッとしたりとか……たまにこう、あくびとか伸びを「あ〜」ってしてくれるお客さんがいたりすると、「あ、よしっ！」って思いますね。

廣村：リラックスしてるってことなんですよ。素敵ですね。

柏木：そうですね。なんかこう、いいねって思いますね。

廣村：お仕事で大切にしていることって何ですか？

柏木：そうですね。自分の態度といいますか、いつも変わらないでいたいな……っていうのを心がけてますね。あと、どんな人にでも同じ温度で接するっていうか。結構私が人を気にして、「なんかこの店員さんにちょっと嫌われちゃってるんじゃないかな」なんて思うタイプなので。（お客さんが）3人いたら、同じようにっていうか、まあ、愛情って言ったら変ですけど、「気を使う」というか「注ぐ」というか……その人がその人らしくいられるような空気を出せてるかわからないですけど、それを心がけてはいますね。

コミュニケーションは、場数だ！

廣村：コミュニケーションをとることが苦手だという高校生にアドバイスをお願いします。

柏木：そうですね。私も実は小さいころはおとなしい子ではなかったんですけど、人前で話すときに赤面しちゃうタイプだったり、そんなにすごく得意なほうではなかったんですね。

廣村：そうだったんですか。

柏木：はい。コミュニケーションを上達させるためには、ずばり場数を踏むことだと思いますね。いろんなシチュエーションで年上の人への対応、年下の人への対応をする。例えば駅員さんに何かを聞くとか。バイトするとお客さんへの喋り方とかね。とにかく場数じゃないですかね。トライして、ちょっと恥かいてもまたトライしていくうちに、だんだんだんだんできるように自然になっていくので。やっぱり自分から一歩……。

廣村：踏み出してみて。

柏木：そうですね。うん。意外とですね、大人たちは高校生とかには優しいので。難しいかなと思っても、やってみると意外と「なんだこんな簡単だった」みたいな、そういう経験を積んでいくことで、自信がついてコミュニケーションがうまくなると思いますね。

将来カフェで働きたい人は……いろんなお店をしてみるべし！

廣村：将来カフェで仕事をしたいって考えてる人にはなんてアドバイスしますか？

柏木：例えば私のようにカフェを将来やってみたい方がいるとしたら、いろんなカフェをのぞいて見るのはいいかなと思います。

例えば料理がすごくおいしいカフェや、雰囲気がいいカフェがありますよね。あとインテリアが素敵なカフェとか。接客がすごくいいカフェとか……。実際にアルバイトしてその中に入ってみると裏側も見えます。例えば食べ物の原価率とか、廃棄率とか、そういった専門的なこともわかったりするかもしれないです。もちろんカフェで楽しくアルバイト、お小遣い稼ぎでやるっていうのもあると思いますが、将来カフェをやりたい人は、ちょっと裏側を見てみるのもおすすめですね。

廣村：もし柏木さんがアルバイトの人を面接するとしたらどんなところに注意しますか？

柏木：第一に接客業って、けっこう体力勝負だと思うんですね。だから体力がある人。

廣村：どうして体力が必要なんですか？

柏木：基本飲食業って立ち仕事じゃないですか。だから思ってるより疲れる仕事でもありますよね。あとはやっぱり、お客さんが来てお店の人が疲れてたら、ちょっとダメじゃないですか。だからやっぱり体力は第一条件ですかね。

廣村：ほかにはありますか？

柏木：あとはやはり……目配りとか気配り。「お客さんが今、何考えてるのかな」って気を使える人。それは大事なかなと思いますね。

廣村：柏木さんにとって、どういう人が、目配り気配りができる人なんですか？

柏木：特に接客業っていう仕事においては、「お客さんがどうしたいのかな」っていつも考えて

あげること。「はい、何か持ってきました！」それで自分の仕事終わりじゃなくて、「あ…なんかお客さん…あれ？ お茶飲みたそうかな？」とか、見てあげるのが仕事ですよ。

高校生へのアドバイス

廣村：自分がどんな仕事を将来したいか悩んでる高校生にアドバイスをお願いします。

柏木：自分がどんな仕事をしたいかって、早くから決まってる人もいると思うんですけども、なかなか悩んでる人も多いと思います。私もずっと「自分はどんな仕事をしようか？」って、今もひよっとしたらそのプロセスかもしれないんですけども、わからない時期が多かったです。

今思うのは、本当に自分の気持ちをちゃんと見ること。例えばなんとなく世間的にこっちがいいんじゃないかとか、親がこう言ってるから……っていうんじゃないくて、本当に自分の気持ちに向き合って、本当は何が好きなのか、何をやってるときが楽しいのか、すごく自分のことをわかってあげたりすると、やりたいことが本当に見えてくるんじゃないかなって思いますね。



★あなたは、どんなカフェによく行きますか？それはなぜですか？

.....

★昔経験して身につけたことが、違う場面で役に立ったことはありますか？

.....

★だれかにリラックスして過ごしてもらいたいとき、あなただったらどうしますか？

.....

このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。