

# 【外食分野】 居酒屋「秋田乃瀧」 (コンサル実施企業： (株)日本能率協会コンサルティング)



## 事業者概要

### 秋田乃瀧(代表取締役 齊藤 育雄)

- 秋田市内で居酒屋 **1店舗** を経営し、郷土料理、石焼桶鍋、地酒等を提供。

営業時間: 17時～23時(日曜定休)

営業体制: 厨房 2名、1階フロア 2名

2階座敷フロア 2～3名 \*予約状況で変動



名物 石焼桶鍋

## 近隣・外観

- 秋田駅からは徒歩20分程度。
- 古くからの飲み屋街にあり川沿いに面している。



# 店内環境

## 1F

- ・カウンター：16席
- ・小上がり：  
4席 × 3テーブル



## 2F

- ・座敷：5部屋  
(のべ50席程度)



## 取組の背景

官公庁(市役所・裁判所・警察署)の移転や競合店の進出等による売上の低下。

## 課題

各メニューの販売動向等の把握は、**感覚的なものに頼っており**、単品の実績、客単価等の分析及び顧客アンケート等は実施していない。

## 仮説



中小・零細事業者でも、**各メニューの動向や顧客ニーズ等の傾向を把握し、対策をうてば客単価、客数の向上に繋がり、売上は上がるのではないか。**

## 取組内容

# 売上高向上のための客単価・客数の増加

取組1: 注文票への記録による基礎データの取得

取組2: 対策を講ずべきメニューの絞込み

取組3: メニュー表の見直し  
(ふるさとメニューの強調)

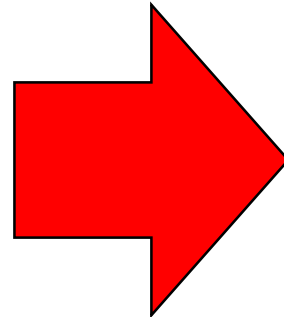
取組4: 顧客アンケートの結果に基づく取組  
(①新規メニューの開発  
②店頭での「おすすめメニュー」の表示)

# 取組1: 注文票への記録による基礎データの取得

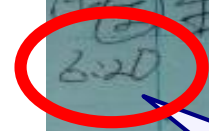
記入前

記入後

お会計票			
テーブルNo	品名	数量	金額
1	六舟	1	2900
いなりわTV 580			
焼とりTV 720			
一夜子 480			
カスパ 530			
モキ29 330			
#R 280			
サイン	小計		6400
高砂	サービス料		18490
	合計		19960
人数	消費税等		
490	総合計		19960
No.2			



お会計票			
テーブルNo	品名	数量	金額
①	生ビール	1	2900
いなりわTV 580			
焼とりTV 720			
一夜子 480			
カスパ 530			
モキ29 330			
#R 280			
サイン	小計		6400
高砂	サービス料		18490
	合計		19960
人数	消費税等		
490	総合計		19960
No.2			

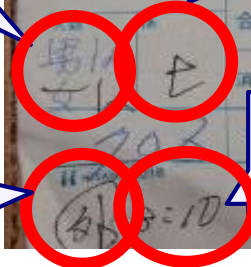


① 入店時刻

② 男女別人数

③ 常連客・非常連客区分

④ 地元客・県外客の区分



⑤ 退店時刻

# 取組1：注文票への記録による基礎データの取得

各注文票の結果をパソコンへ入力し、集計・分析を実施。

集計記録表

基本情報												ドリンク					
年	月	日	人数	性別	入店	退店	滞在時間	常連・非常連	県内・県外	合計金額（税抜）	一人当たり金額	生ビール	酒（1合）	生酒	麦（グラス）	芋（グラス）	ウイスキー
2016	9	6	4	男	16:30	18:20	1:50	非	外	6,440	1,610	1	6				
2016	9	6	1	男	18:45	20:00	1:15	非	外	5,770	5,770	1					
2016	9	6	3	男女	18:50	20:30	1:40	非	内外	7,500	2,500	3			1		
2016	9	6	3	男	19:30	22:00	2:30	常	内	8,810	2,937	3					
2016	9	6	1	男	21:15	22:15	1:00	非	外	3,310	3,310	2					
2016	9	6	2	男	17:45	22:30	4:45	非	外	6,660	3,330	1	2				
2016	9	6	2	男	21:40	23:00	1:20	非	外	7,240	3,620	6					
2016	9	6	2	男	22:20	23:00	0:40	常	内	2,750	1,375						

⋮



## 基礎データ分析結果①

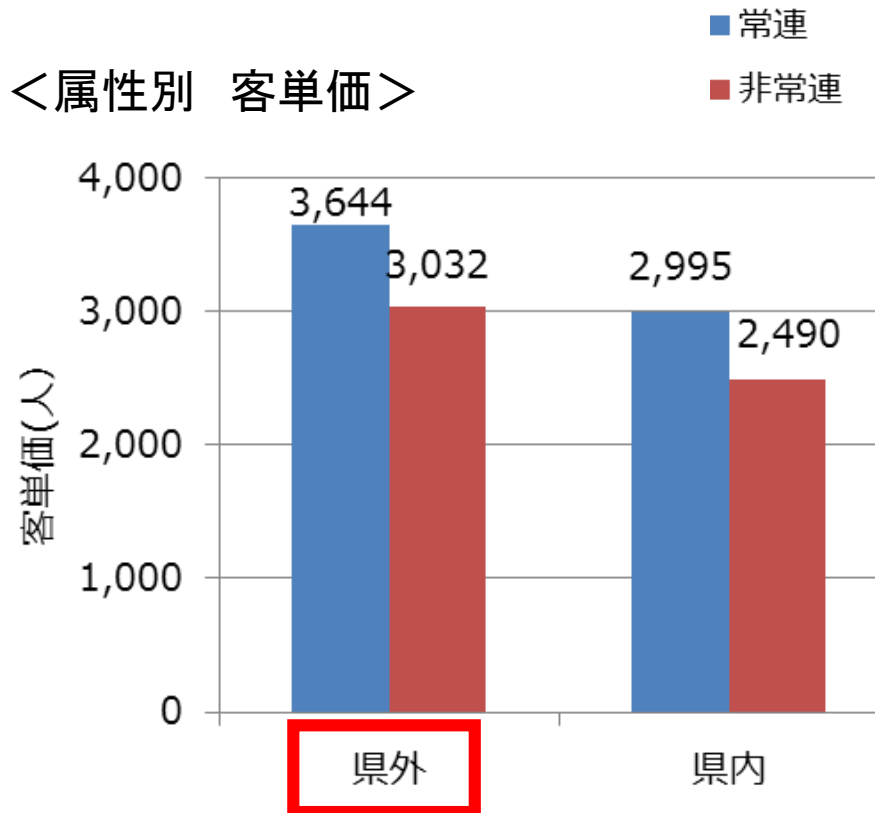
- 顧客の半数以上が県外からの非常連客。

<属性別 来客数比率>

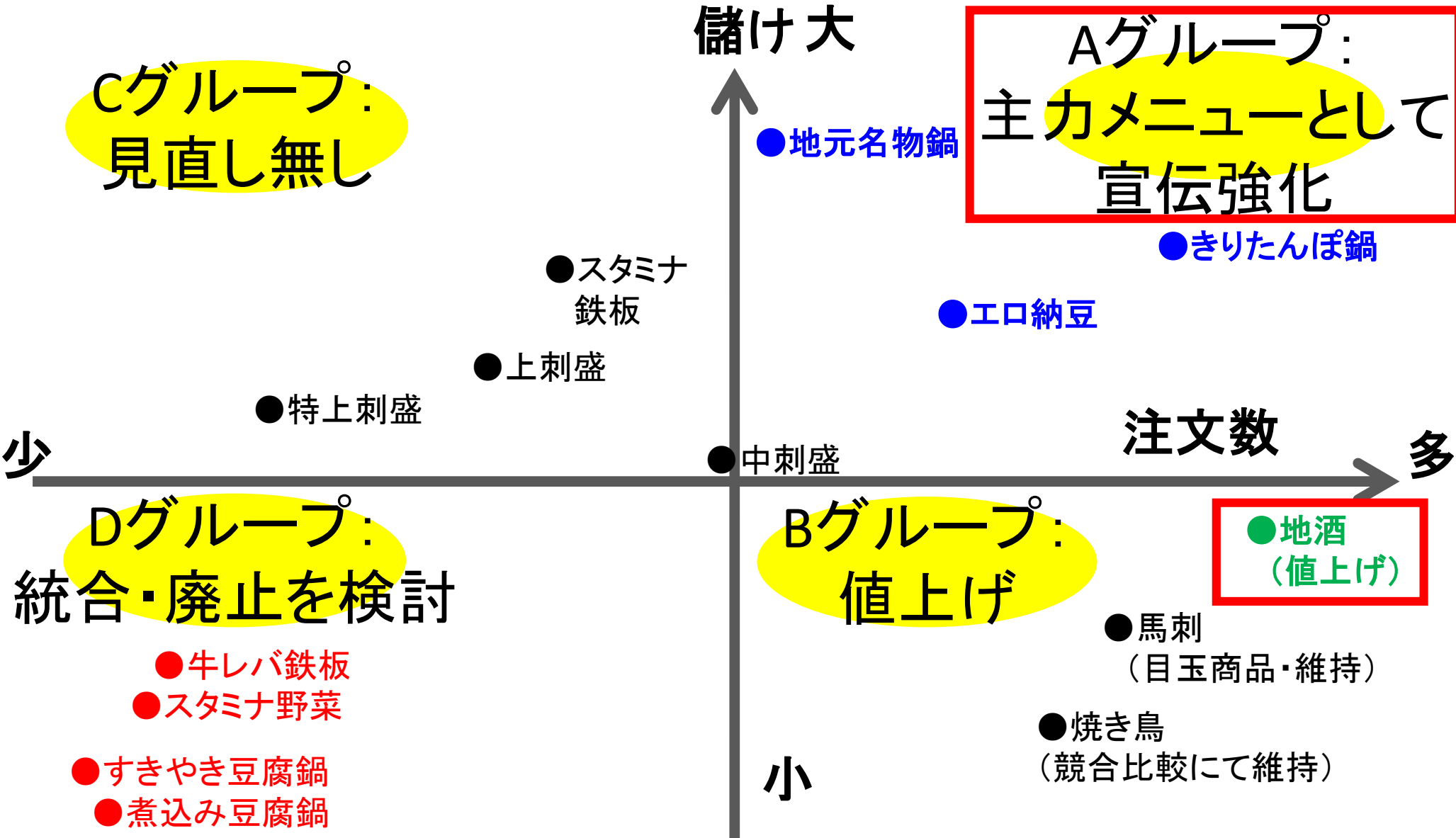
	県外	県内	合計
常連	3%	28%	<b>31%</b>
非常連	<b>54%</b>	15%	<b>69%</b>
合計	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>

## 基礎データ分析結果②

- ・県内客よりも県外客の方が客単価は高い。

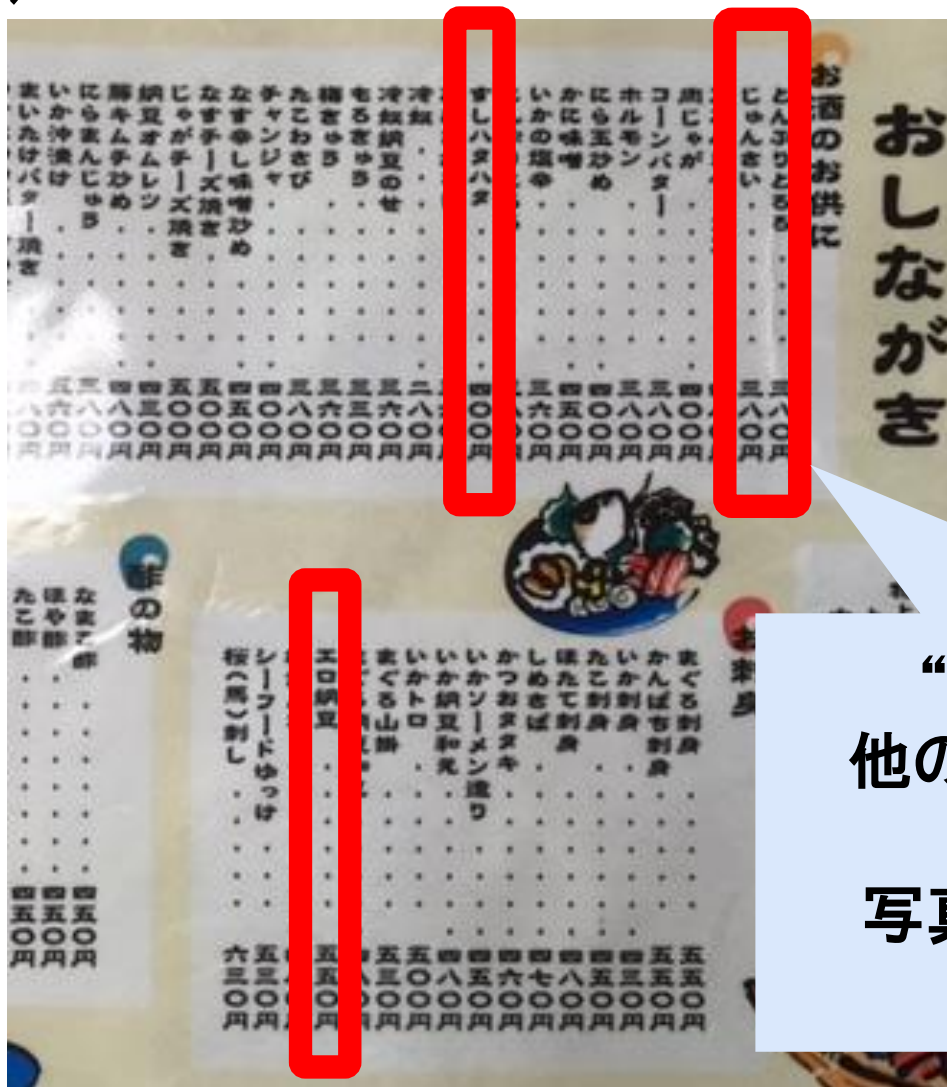


# 取組2: 対策を講ずべきメニューの絞込み



# 取組3:メニュー表の見直し (ふるさとメニューの強調)

(見直し前)



“秋田のふるさと料理”が  
他のメニューに埋もれている。  
目立っていない。  
写真もなく、どのようなものか  
イメージしづらい

宣伝強化のふるさとメニューは、メニュー表でも強調表示。

(見直し後)

## 当店名物

### 石焼桶鍋 (味噌)

2~3人前 2,600円

4~5人前 4,200円



ジュワーッという音とともに、湯気と海鮮の風味が立ちのぼります。野性味溢れる浜の鍋をご堪能ください。

メニューには石焼雑炊・うどんをお召し上

見直し①

・おすすめメニューに写真を挿入

見直し②

・料理の補足説明

# (見直し後)

## 当店名物

### 石焼桶鍋 (味噌)

2~3人前 2,600円  
4~5人前 4,200円



石焼雑炊 : 一人前 250円  
石焼うどん : 一人前 250円

ジュワーッという音とともに、湯気と海鮮の風味が立ちのぼります。野性味溢れる浜の鍋をご堪能ください。

中には石焼雑炊・うどんをお召し上がりください。

### 石焼きりたんぼ (醤油)

2~3人前 2,600円  
4~5人前 4,200円  
6~7人前 5,500円



石焼雑炊 : 一人前 250円  
石焼うどん : 一人前 250円

当店自慢の「石焼」を醤油仕立てで。秋田名物「きりたんぼ」も「石焼桶鍋」もどちらも楽しみたい方にお薦めです。

※ご希望の方には、目の前で焼石を入れさせて頂きますのでお声かけください。

## 秋田のふるさと料理

比内地鶏焼き 950円

ハタハタ焼き (塩) 450円

(田楽) 480円

ハタハタ寿司 400円

カスベの唐揚げ 530円



【比内地鶏焼き】  
日本三大地鶏の1つ。歯ごたえがあり、肉の味が濃厚です。



【ハタハタ焼き】  
ハタハタは秋田の名産。塩焼き・田楽どちらも上品な味わいです。



【エロ納豆】  
当店発祥の人気メニュー。利身のブツ切りを納豆で和え、生タマゴ・野菜を添えた一品。  
\*秋田では、色々のことを「エロエロ」と発音します。

エロ納豆 550円

いぶりがっこ 450円

じゅんさい 380円

ぎばさ 450円

とんぷりとろろ 380円



【いぶりがっこ】  
大根を燻し、米ぬかで漬け込んだ雪国秋田の伝統的な漬物。

写真を追加したメニューは、いずれも注文数が維持・増加。

写真追加 メニュー	写真掲載前 注文数	写真掲載後 注文数	増減
きりたんぽ鍋	23	35	+12
地鶏焼き (比内地鶏)	7	18	+11
ごぼうの味揚げ	10	15	+5
エ口納豆	12	16	+4
ハタハタ焼き	9	11	+2
いぶりがっこ	7	7	±0
本ししゃも焼	6	6	±0
納豆包み揚げ	3	3	±0

## メニュー表の見直し後の変化

- ・1人あたりフード(飲料を除く)の注文金額  
+23% (1,695円→2,081円)

	フード 注文数/人	フード全体の 注文金額/人
見直し前	2.3品	1,695円
見直し後	2.8品	2,081円



## 取組4：顧客アンケートの結果に基づく取組

来店客に17項目のアンケートを実施。

\* サンプル数：82組（営業日14日間）

- (1) 顧客属性： ①性別 ②年代 ③秋田市内来訪の目的  
④過去来店経験の有無
- (2) 店舗選択： ①選択時の重視事項  
②当店認知のきっかけ ③選択理由
- (3) 来店後評価： ①メニュー内容 ②味 ③量  
④提供スピード ⑤接客 ⑥価格  
⑦場所のわかりやすさ ⑧入店のしやすさ  
⑨店内環境等

# 顧客アンケート票イメージ①

## アンケートご協力のお願い

本日は当店をご利用いただき、ありがとうございます。  
より一層のサービス向上を目指し、皆さまのご意見をいただいております。  
ぜひ、アンケートにご協力をお願いいたします。

Q1:秋田市内にいらっしゃった目的は何ですか。……………	出張	観光	職場が近い	地元		
⇒ご出張の方は宿泊されるホテル名を教えてください。 エリアだけでもかまいません(駅前周辺・大町川反地区・官公庁山王・他)	【 】					
Q2:メニューは魅力的ですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q3:味は好みにあっていますか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q4:ボリュームは適切ですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q5:料理の提供時間やタイミングは適切でしたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q6:料理やサービスからみて価格は妥当でしたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q7:従業員の接客は好感がもてましたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q8:店内は清潔で居心地が良かったですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q9:今後も当店をご利用されたいと思いますか。……………		利用する	利用しない	わからない		
Q10:当店をご友人や知人におすすめいただけますか。……………		すすめる	どちらとも いえない	すすめない		
Q11:当店を知ったきっかけは何でしたか ……………	店前を 通った	インターネット (グルメサイト)	SNS	ホテルでの お勧め	雑誌や 情報誌	その他 ※以下に ご記入ください

# 顧客アンケート票イメージ②

Q12:場所はすぐわかりましたか

.....

そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
------	------------	---------------	------------

Q13:(特に初めて来店された方へお伺いします)

店内には入りやすかったですか

.....

そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
------	------------	---------------	------------

⇒入店のしやすさについて、ご感想があれば教えてください。

【  
】

Q14:お客さまが当店と比較する店(当店をご利用するときに候補にあがる他店)を教えてください。

【  
】

Q15:お客さまがお店を選ぶ際に特に重視していることを”3つ”教えてください。

口コミサイトの 感想や おすすめ	土地ならではの メニュー	メニューの 豊富さ・量	コスト パフォーマンス	店内空間・ 席数規模 (くつろぎやすさ)	店先 (入りやすさ)	話題性
------------------------	-----------------	----------------	----------------	----------------------------	---------------	-----

Q16:お客さまについておたずねします。

①年代

10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代以上

②本日のご利用人数

男(人)	女(人)

③抽選で御食事券をお送りいたしますので、よろしければご住所・お名前をお願いいたします。

〒	お名前
ご住所	

Q17:当店のご利用は何回目ですか。

初めて	2回目	3回目以上
-----	-----	-------

⇒当店をご利用いただける主な理由を教えてください。

【  
】

⇒お気に入りのメニューを教えてください。

【  
】

■当店に対するご意見・ご要望をご自由にお書きください。

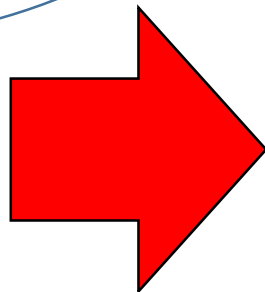
【  
】

ご協力ありがとうございました。今後も当店をよろしく願います。

# 取組4:顧客アンケートの結果に基づく取組

## ①新規メニューの開発

1合サイズの  
地酒の種類を  
増やして欲しい。



## ちよい呑みセットメニューの開発



秋田の地酒 ちよい呑みセット 750円  
以下3種の地酒からお好みの味を見つけてみてください。

- ① 雪の茅舎 純米吟醸 一合 500円  
純米酒らしい旨みと吟醸酒の軽快さが調和した酒。
- ② 阿櫻 純米 超旨辛口 一合 500円  
すっきりとしたフルーティーな香りと、キレの良さが特徴。
- ③ 天の戸 純米酒 一合 500円  
スローフードジャパン「燗酒コンテスト2012」で金賞受賞。

それぞれ一合サイズでご注文頂きます。

## ちよい呑みセットメニュー導入後の変化

導入前と導入後の比較

- ・1人あたりのドリンク注文金額  
+32% (1,084円→1,436円)
- ・1人あたりの地酒注文数  
+5倍 (0.2件→1.0件)

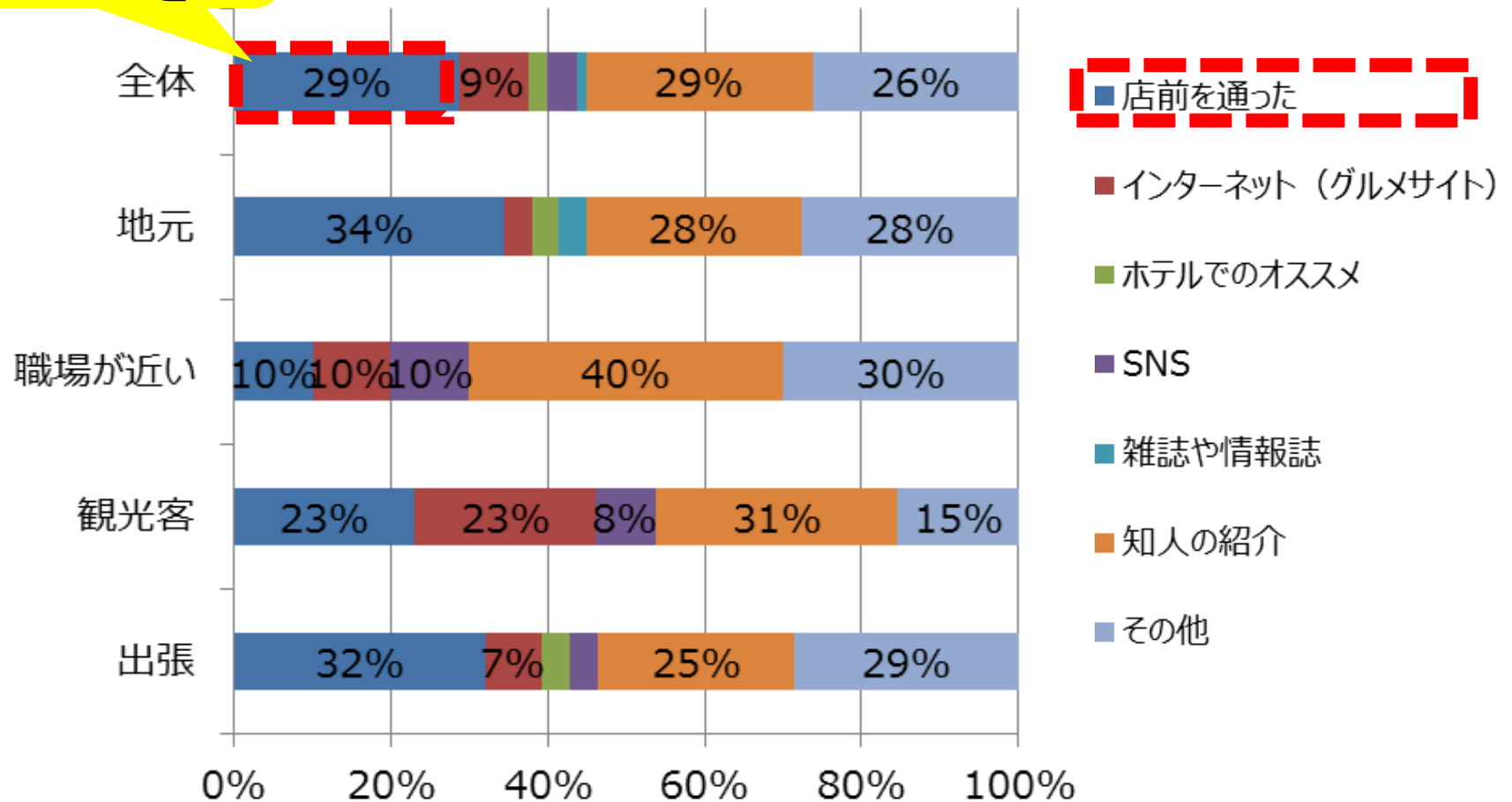
	ドリンク注文数に 占める地酒の 注文数の割合	ドリンク 注文数/人	地酒1合 注文数/人	ドリンク 注文金額/人
導入前	23%	2.1	0.2	1,084円
導入後	32%	3.0	1.0	1,436円

# 顧客アンケート結果（一部抜粋）

顧客の3割が、通りすがりに店舗を認識。

店前を通ったとき

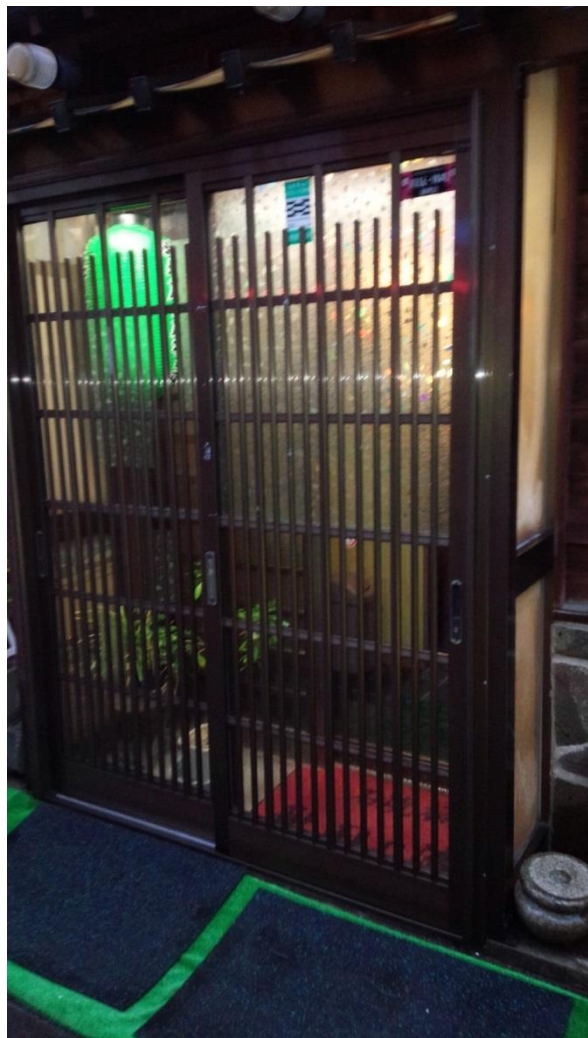
当店を知ったきっかけは何か【目的別】



# 取組4：顧客アンケートの結果に基づく取組

## ②店頭での「おすすめメニュー」の表示

(改善前)



(改善後)



# 取組4:顧客アンケートの結果に基づく取組

## ②店頭での「おすすめメニュー」の表示

### おすすめメニュー(前ページ拡大)





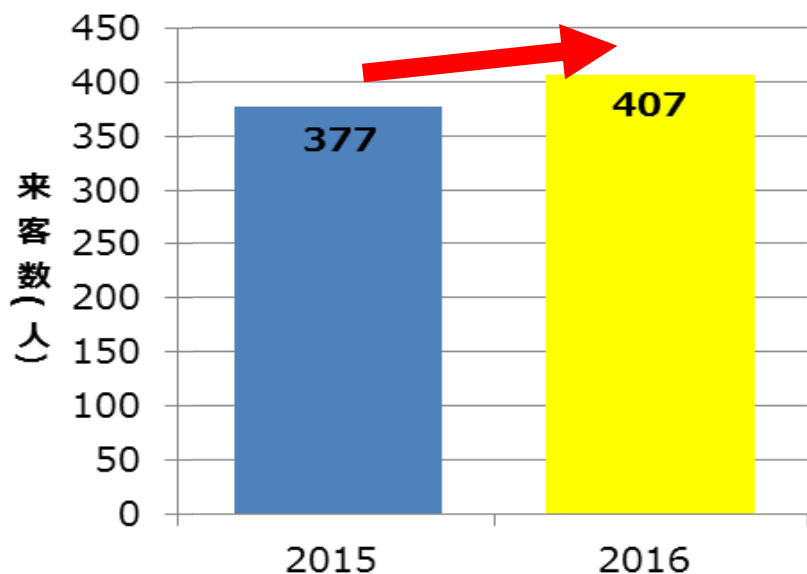
# 店舗入口に「おすすめ」メニューの表示後の変化

## 1営業日あたりの来店客数(対前年度比)

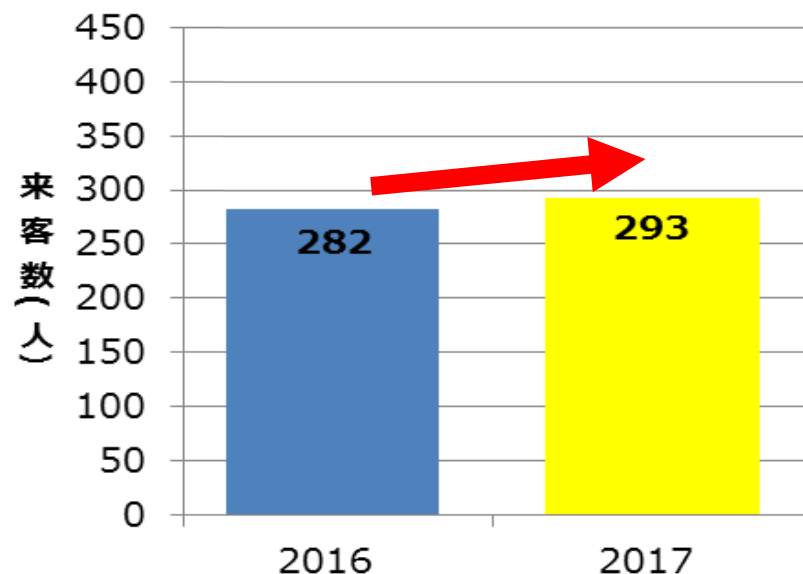
12月・・・**+8%**

1月・・・**+4%**

12月の来客数



1月の来客数



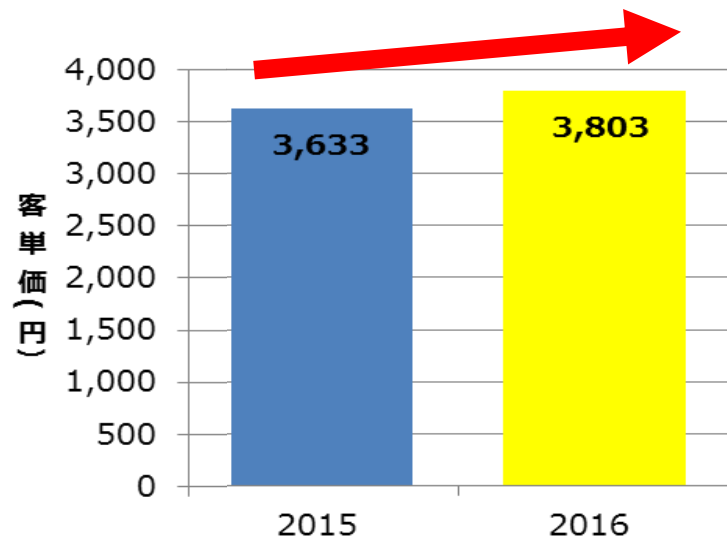
# 全体の改善効果

(2015年12月と2016年12月の比較)

労働生産性 +13%  
(売上高+18万円:137万円→155万円)

(注) 労働生産性=売上高/従業員数\*労働時間  
従業員数と労働時間については、昨年度と変化はなし。  
売上高=客単価×客数

12月の客単価



12月の来客数

