

なぜ、このような禁煙化ができるのか

前回、あるとんかつ屋さんからのご報告で、メニュー全体の見直しと値上げを果たしたお話を紹介した。今回は、店内の全面禁煙化を果たした日本料理店のお話だ。

店主は長年こう感じてきた。お客さんのなかには喫煙者も少なくなく、カウンターに立っている自分は目の前のお客さんからの受動喫煙となる。そこでの調理はとも辛く、特に繊細さが要求される椀物の味付けの際、最後のさじ加減には煙はきついものがあつた。6年前、リニューアルの際には全面禁煙化を考えたが、思いとどまった。理由は「客離れの恐れ」である。それ以降も心にもやもやを抱えたまま、「いつかは」と思いつつ踏ん切りもつかず、今日まで来たのだった。

もちろん、吸われる方々が自店のお客さんとしてふさわしくないということでは決してない。みなさん大切なお客さんだ。そこでいきなり「来月から全面禁煙といたします」もないだろう。吸われる方への配慮も不可欠だ。そこを十分踏まえつつ、今回、ワクワク系(このコラムでお伝えしている商売の理論と実践手法を、われわれはそう呼んでいる)的に禁煙に踏み切る決意をした。

まずは時間をかけて理解と共感を作っていくことだ。そこで半年間をかけることとし、半年前から店内にPOP(店頭掲示物)を掲示した。手書きで丁寧にしたためた、半年後の禁煙化の告知とお願いである。さらに、お客さんのなかの喫煙者の名簿を作り、直筆の手紙を用意し、来店時に一人ひとりに手渡しした。そこには告知だけでなく、禁煙に踏み切る思い、愛煙家のみなさんへの心苦しさなどを、心を込めて綴った。

さらに、喫煙コーナーの設置だ。店の敷地内に、単に灰皿を置くだけでなく、ゆったりとした雰囲気です煙していただけるソファも用意した。これらすべてを、半年かけて丁寧に行っていたのだった。

そして半年後、全面禁煙が始まった。当初店主にあった客離れの恐怖感も、これらの施策を半年間行なうなかで、いつしか消え去っていった。そして実際に愛煙家の顧客らは、その後も変わらずご来店いただけているのであつた。

常日頃から感謝の念を積み上げ、全スタッフとお客さんとの絆から自然と生み出される店内の雰囲気。「この店じゃないとだめ」を生むのだと店主は言う。それはまさに今回の取り組みにも形として現れ、結果を生み出したものなのである。