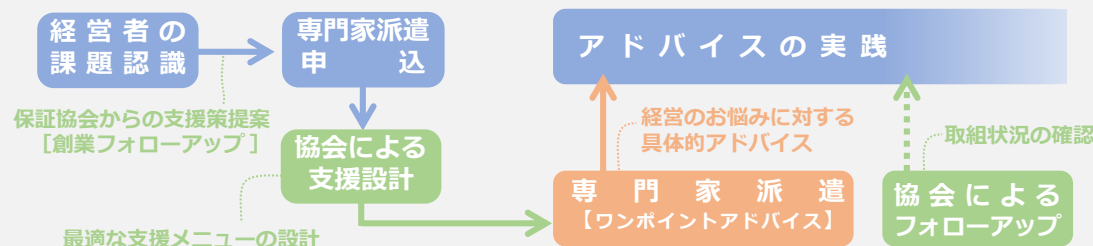




伝え方の工夫で、お客様の「食べたい！」を引き出す



支援に携わった専門家
フードコーディネーター
後藤 かをり 氏

経営者が認識する課題

本事例のカフェは、地元のシニア層を中心に、こだわりの和モーニングが人気を博し、テレビのモーニング特集で紹介されるなど、順調にスタートを切っていた。しかし、創業から1年半程度が経過すると、集客が伸び悩み、売上目標に届かない日々が続いていた。特に、カフェタイムの集客には、頭を悩ませていた。

また、幅広いメニュー構成により顧客満足度は高かったものの、注文は低価格・低利益率のメニューに集中してしまい、利益につながりづらい状況であった。原材料費の高騰も相まって、経営の成功を左右する価格設定にも迷いが生じていた。

保証協会による支援設計

支援開始のきっかけは、本協会が実施する創業フォローアップ（※）による訪問面談。担当者は、お客様を呼び込む看板メニューがありながら、収支が芳しくないことを知り、「専門家からアドバイスを受けてみませんか」と協会の経営支援を提案。飲食店経営に詳しいフードコーディネーターを専門家として派遣することとした。

※ 創業フォローアップとは…
創業資金を利用した創業者に対し、経営状況や経営課題の確認、追加支援策の提案を行う本協会独自の取組み。



① メニューブックの改良

従来、価格順となっていたメニューの配置を、視線誘導（Z目線効果）により自然と「おすすめのメニュー」に目が留まるようレイアウトを変更。特に、「推しのメニュー」は左上に配置し、「売れる言葉」を添えた吹き出しも活用するなど魅力がより伝わるようにメニューブック全体の設計をアドバイスした。

② 新作スイーツの開発

店舗コンセプトに合う“ここだけの独自スイーツ”の開発をサポート。方向性を整理したうえで、モーニングやランチで使っている既存の食材を生かすことを前提としたアイデアを提案。また、フードコーディネーターの視点から味の方向性についても具体的にアドバイスした。



費用をかけずに実行できる
お店のコンセプトに合った
実現可能な提案を！

③ 写真クオリティの向上

光の入れ方や構図、撮影角度などの料理撮影テクニックをアドバイス。五感を刺激する“シズル感”を高めることで、「美味しそう！」「食べたい！」を感じられるような写真による訴求効果を高めた。

支援後の経過

経営者はアドバイスを踏まえ、段階的に改善を実行している。

- ① **メニューブックの改良**：メニューのレイアウトを見直し、推したいメニューの注文率が上昇。高価格帯で利益につながるメニューの注文ハードルが下がり、**客単価が向上した**。
- ② **新作スイーツの開発**：カフェタイムの集客が増加。いまある食材を生かすことで新たに仕入れをすることなく、**売上・利益が増加した**。
- ③ **写真クオリティの向上**：プロの撮影技法を取り入れたメニューブックは注文率向上に貢献。また、SNS発信にも活用し興味を引くことで、若年層・ファミリー層などの**これまで少なかった顧客層の来店が増加した**。

支援の第一歩は、現場に足を運ぶことから始まります。お店を訪ねると、現場周辺や店内の雰囲気、お客様の動線、スタッフの接客など数字や資料だけでは見えてこないことがたくさんあります。また、個人店の経営は一つとして同じ形はなく、ライフスタイルや家族構成を踏まえた経営者の背景や想いをしっかり把握することが欠かせません。

次に、課題へのアドバイスでは、できるだけ費用をかけずに実行できる提案を心がけています。例えば、メニューブックの配置を少し工夫するだけで、注文の傾向が大きく変わります。また、料理写真の光や角度を工夫するだけで、「美味しそう」「食べたい」と感じていただく写真撮ることができます。視覚情報の改善は大きな効果があります。

飲食店の経営では、「美味しいものをつくること」と同じくらい「その良さをどう伝えるか」が重要です。マーケティングの基本である4P（Product＝商品、Price＝価格、Place＝立地、Promotion＝伝え方）のうち、特に個人店ではプロモーションつまり“伝える力”が十分に発揮されていないことが多くあります。工夫ひとつで、お店の魅力はぐっと引き出せます。さらに、味の方向性や価格設定といった点についても、アドバイスが可能ですので、ぜひご相談ください。

経営者の声



実際にプロの視点でお店を見ていただき、自分だけでは気づかない点をアドバイスしてもらえたことが、大きな前進につながりました。特に、メニューの見せ方や写真の撮り方などのアドバイスはすぐに実践でき、短時間で効果が表れたので驚きました。アドバイスいただいたことは今でも続けており、支援を受けて本当に良かったと感じています。

当時は創業間もない頃で、悩みを相談できる相手も少なく、日々試行錯誤しながらお店を続けていました。そんな時に、保証協会さんからご提案いただき、創業期のちょうど不安を抱えていたタイミングで支援を受けられたことは、本当に心強く、助けになりました。

専門家による支援

専門家は経営者へのヒアリングを通じて現状を整理。提供している料理には十分な魅力があり、現在の価格設定も妥当と評価。さらに、メニューブックも質の高いレタリングである一方、注文してほしいメニューへの誘導の工夫に改善の余地があること、また、集客に伸び悩むカフェタイムに改善の余地があることを指摘した。こうした状況を踏まえ、3つの観点からアドバイスを行った。