

大切なのは技術よりも人間性

「経営者仲間がよーい人が来ない」と言うんだけど、いい人材はいい会社に行くから、当たり前なんですよ。将棋でいえば、僕の会社は「すべて歩」です。でも「歩」は「金」に成ることができませんから、育てればいいんだと発想を転換しました。「社長になりたい」とやってくる奴らですから、とんでもない社員もいっぱいいたんですが(笑)、どうすれば伝わるのかという「知恵比べ」と、もういいよと諦めない「根比べ」の連続です。だから、人によって育て方はまったく違うし、僕から諦めることはありませんでした。とにかく、大事なことは技術より

2店目をオープン。さらに7カ月後には3店舗目と、西牧さんは次々に店舗を広げていった。
「当時はココイチ自体も少なかったんで、すごく繁盛したんです。ただ、自己資金はほぼゼロだったので、借金スタートです。2年間で14店舗を出店したので……まあ相当な額ですね(笑)。さらに、14店舗を出すということは、14人の店長を育てなければなりません。その中には独立していく人や、辞めていく人もいますので、お金と人の部分では苦労しました」
それだけの人材を、西牧さんはどう確保していったのだろうか。

も人間性だと、いつも伝えています。嘘をついたり、ごまかししたり、謝らなかつたり、お礼を言えなかつたりダメ。お店は一人でできませぬ。いい奴には人がついてきて、一緒に頑張ってくれるんです。だから、僕はまあまあいい奴なんだと思えますよ(笑)」
こうして、西牧さんのもとを独立していった社員は20名にもぼる。
「果立っていった子たちが毎年、僕の誕生日会を開いてくれるので、すごくありがたいですね。今も10年選手が1人いますが、ココイチ

先客からの
金言

素直最強、
頑固最悪



西牧氏のもとで働く皆さんがオーナーになるまでを扱うYouTubeチャンネル、独立のヒントがここに!!
「CoCo Ichibuで独立してタワマン買います!!」
<https://www.youtube.com/channel/UCq20M4EY4J4WLRlc91UuXQ>

の独立って、諦めさえしなければ誰にでもできるんですよ。でも、ダメなのが頑固女子。うちの会社では「素直最強、頑固最悪」と言っているんですが、ときどき自分なりのやり方で成功したという子がいるんです。でも、商売なんてたくさん先の先がいるんだから、教えてもらわないほうが逆に不思議です。入社1年目なら入社2年目の先輩を、独立1年目なら独立3年目の成功しているオーナーを、5店舗をやりたいたいと思ったら10店舗をやりたいたいと思つたら10店舗の真似をすればいい。いろんな人のいいところを

もらつて混ぜれば、それはオリジナルです。それなのに、変なプライドが邪魔をしてしまうんですよ(笑)。独立から26年が経つ今では、本部の担当者よりもキャリアが上になることも増えてきた。
「あれこれ言うので、若い担当の方々は僕のこと大嫌いだと思えます(笑)。でも、僕自身も本部の大先輩の皆さんに言っていたように今があるんで、その恩返しも自分の役目かなと思つています。僕はココイチしか知らないですし、ココイチが大好きなので、これからもココイチのために頑張っていきたいですね」

Owner's Interview

ココイチのブルームシステムで独立したオーナーにインタビュー。彼らはなぜココイチのオーナーになり、そしてどんな苦労を乗り越えてきたのか？ 挑戦した人から生まれる、心に響く「金言」とともにお届けする。



ブルームシステム
のことを聞いてすぐに
心は決まりました



Owner's Interview
株式会社スカイスクレイパー
西牧大輔
(にしまさき だいすけ)

PROFILE
1996年12月に株式会社スカイスクレイパー(旧社名:株式会社西牧)を設立し、現在は25店舗を運営(四社刊によるYouTube「CoCo Ichibuで独立してタワマン買います!!」などPRにも力を入れている。週5でココイチに通い、「海のカーレー」の3年が定年。

目標はとにかく社長になること！
ブルームシステムで独立し、現在は1部8県に25店舗を経営する株式会社スカイスクレイパー代表取締役の西牧大輔さんがココイチと出会ったのは、大学4年生の秋。「当時はパブル景気、僕を含め、ほとんどの友達が「社長になる」と意気込んでいました。旅行会社から内定をもらっていた僕は、卒業までココイチでアルバイトを始めたのですが、店長が朝から晩まで一生懸命働いていたので、なんでこんなに頑張るのか聞いたところ「独立したいんだ」と、ブルームシステムのことを教えてくれました」
システムの詳細を聞いた西牧さんは、翌朝、内定をもらっていた旅行会社に断りの連絡を入れた。
「すぐに心が決まりました。『大卒が来るような会社じゃない』とも言われましたが、退路を断って入社を直談判したんです。それが30年前です。まだココイチも関東に15店舗くらいしかなく、親も激怒しましたが、僕の目標はとにかく「社長になること」だったので、仕事はなんでもよかったです」
最初に配属されたのは埼玉県

松山駅前店と3店舗で修業した後、入社2年3カ月で独立許可を得た。約1年間の物件持ちを経て、26歳のときに念願の社長になった。「旅行会社だったら、絶対にそのペースでは社長になれていません。もちろん、それだけの期間で独立をするのだから、首までカレーに浸かるような修業の日々でしたが、今考えれば、その倍くらいの苦労はしてもよかつたと思います。独立1号店は、群馬県の大田西矢島店。ココイチは、直営店や引退される加盟店などの既存店を譲ってもらつて独立できるのですが、これは、売り上げが見えていて、それなりに人も揃つているので、リスクが限りなくゼロなんです。実は、以前に自分でもゼロから飲食店を立ち上げたことがあるんですけど、そのときにブルームシステムで学べることがどれだけ恵まれていたか身に染みしました。銀行の融資も、物件探しも、ココイチの名前があるからスムーズですし、「人、金、借金の商売において、人以外をすべて用意してくれて、しかもリスクがほとんどないんで、ありえないですよ」
人材育成の中で僕から諦めることはない
1号店の出店から10カ月後には

光り輝くスターを目指せ!

ココスペシャリスト

ココイチでは調理、接客において5段階の等級があり、その頂点に立つのが「スター」だ。金色に輝くネームプレートは、お客様に「良い商品」「良いサービス」をお届けするスペシャリストの証。その心意気を2人のスターに聞いた。

一番最初に教えてもらったことを 今でも大切にしています

はい、「ココスペシャリスト」という接客の検定試験があるんですが、初級、3級、2級、1級、スターと上がっていくんです。スターになると専用の制服一式をいただける。バッグも特別なものになります。ずっと目標にしていたので、なれずとくうれいんです。

接客のときに心がけていることを教えてください。

お客様と目を合わせる事です。それでどうなるかはわかりませんが、自分で自分がお客様の立場だったら、目を合わせて話してもらったほうがうれしいのでそうしています。

「ここだけはほかのスターに負けない」というところはありますか？

ほかのスターの方とお会いする機会もあるんですが、とても元気だったり、すごく視野が広がったり、一度見たお客様を絶対に覚えていてくれる方がいらっしやったりと、皆さんすごい方ばかりなんです。でも、私にはそういう特技がないので、時間を守ることや、常に笑顔でいること、挨拶といった、入社当時の研修で教わった基本をしっかりとやり続けています。あとは、まだまだ知識が足りないと思っていますので、いつまでも満足せずに学

スターの
気持



バリッとアイロンをかけたスターの制服
シャツの袖にアイロンをしっかりとつけるのがこだわり。少し体が悪い日もこの制服に着替えば気分が上がり、バッグをつけることも見られる瞬間が高まるので、スターに恥じない接客をしなければと気持ちが持ちますね。

び続ける向上心は持っています。思っています。

これから先の目標を教えてください。

ココイチのアルバイトのことをもっと知ってもらいたいと思っています。私が高校生のときに青春を感じたように、今の学生たちにもココイチで青春を過ごしてほしいなって。例えば、スターバッグさんって、働いている店員さんもすごいじゃないですか。私、ココイチもそうならいいなと思っています。自分でいえること、ココイチで働くことがかっこいいと思われよう頑張っています！

ココイチは私にとって青春なんです

ココイチで働いてどのくらいですか？

高校1年生のときに、初めてアルバイトをした横浜の緑区中山店から、もう6年4カ月働いています。現在はそちらに籍を置きつつ、2021年の11月から、3カ月間の修業のような形で、静岡県の高士高島町店で店長をさせて頂いています。

独立を目指しての修業ですか？

か？

いえ、そのつもりはないのですが、私が在籍する株式会社スカイスクレイパーの西牧社長に「所長したくないよね？ やってみる？」とお声がけいただいて、楽しそうだなと思いましたし、何か見つけられたらいいなと思って、アルバイト店長という少し特殊な形ではありますが、務めさせて頂いたことになりました。

働いてきて、思い出に残っていることはありますか？



私を感じた喜びや楽しさを
次の世代に伝えていきます！

SPECIALIST 01
諸沢莉乃
(むささび・りの)
PROFILE
高校1年生のときに緑区中山店でアルバイト、2021年12月に接客スペシャリストの「スター」になり、現在は高士高島町店の店長として勤務。好きなメニューはポークのステーキやカレーは、皆様にいくとマホネズのトッピング。

高校1年生のときに、名古屋で開かれた「全国接客コンテスト」に先輩が参加し、応援に行ったんです。憧れの先輩が全国の舞台上立つ姿を見ていううちに「私も出たい」と思うようになり、社長からも「来年は諸沢さんだね」と言われて、その気になってしまっただけ、実は社長はいろんな女性にそう言っていたみたいです(笑)。

その後、高校2年生のときにコンテストに参加しました。舞台上で実際にお客様の人を接客するんですが、例えば、キャンペーン内容をお客様にどう説明するか、傘を持っていないお客様がいて雨が降ってきたときにどんな対応をするか。また、クレームにどんな対応をするかなど、いろいろな場面が出てきます。大会に備え、その先輩とベテランパートさんに協力していただいて、特訓をしていました。私は高校時代に部活をしていなかったのですが、本当にココイチ

が青春だったと思います。

コンテストにはどのくらいの人数が参加するんですか？

地区予選で優勝できた人が全国大会に行けるんですが、最終的に全国の舞台上に行けるのは9人でした。決勝までは行けたけど、賞はとれなかったんです。接客1級を持ってしまおうと大会に出られなくなってしまうので、今は後輩にその思いを託しています。店舗は違いますが、交流のある後輩が大会で賞をとってくれたのはうれしかったですね。

店舗が違っても従業員同士の交流はあるんですね。

スカイスクレイパーが経営するココイチが25店舗あるんですが、そこを回って接客を教えているんです。そこで関わった高校生の子が、ありがたいことに私を目標にしてくれていて、私自身も、自分が感じている喜びや楽しさを次の世代に継いでいけたらいいなと思ってやらせていただいています。

常に学び続ける向上心を持つこと

諸沢さんは、2021年の12月から全国で21人いるというココイチの接客スペシャリスト「スター」になったそうです。

諸沢流 スターの3つの心得

- 1. 一緒に働く仲間が好きになる**
運業は一人ではできません。一緒に働く人たちを好きになって、仲良くすればお店全体の雰囲気は明るくなっていきます。お客様だけでなく、仲間たちのことも観察して声をかけるようにしています。
- 2. 誰よりも前向きでポジティブに**
従業員みんなが毎日元気なわけじゃない。ミスやクレームで暗くなる時もあるけど、人は笑顔にふられると照るので、誰よりもニコニコして、いつでもポジティブな言葉を口にするように心がけています。
- 3. 目を合わせ眉毛を動かすべし**
今はマスクだから表情がわかりにくいんですけど、観察して気づいたんですが、眉毛が上がるか下がると見えます。なので、接客中は目を合わせて、なるべく眉毛を動かすようにしています。

