

ラ・ブランシュ

愛媛県松山市

<http://www.la-branche.net/>



店舗概要

創業年 1993年(平成5年)
売場面積 191.4㎡(58坪)
従業員 40.6名
営業時間 10:00~20:00
定休日 月曜日
売上高 393,516(千円)

商品構成

生菓子 50.0%
焼菓子 50.0%

経営方針

- ・人作りを一番にする。
- ・スタッフを大切に、スタッフ自身で店を作っていく。
- ・愛される店づくり。

こんな店が近くに欲しい!と思わせる、暖かく楽しい洋菓子店

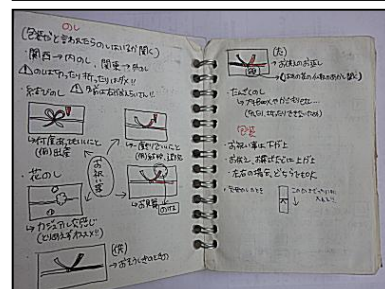
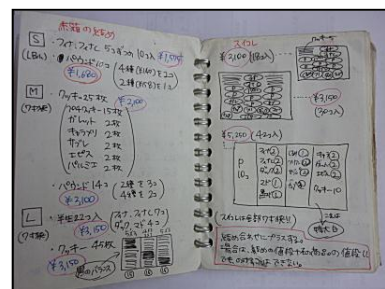
[社員が作る「自分のためのマニュアル(業務手順書)」]

製造スタッフは、おいしいケーキを心をこめて、まじめにつくる。販売は、常に高いモチベーションを保ち、お客様に喜んでもらえるように笑顔で接する。お店を愛する気持ち、お客様への感謝の気持ちを持って仕事に取り組んでいる。

1人1人が個性あるマニュアル手帳を記録作成している。社長(シェフ)から言われたこと、マダムから言われたことをページ毎にまとめている。

お菓子のページ、包装のページ、あいさつのページ、ギフトのページなど(箱代(価格)のメモ、のし・包装のメモ、箱詰めのメモ、籠盛り・ギフト詰め合わせのメモ、ネットHP利用とレジ作業のメモ、レジ締めと支店配送のメモ)

《今日、覚えたお客様(名前と顔)》=1人以上を毎日書いて



いる。

- ・レジ（ポイント連動）にお客様の名前が赤字で表示された場合、優先的に覚える。
- ・お客様はA～Eクラスに分類され、AとBクラスのお客様が赤字で表示される。
- ・一人が300人以上のお客様の顔と名前を覚えて、お客様が店に入る時に名前呼びかける。（お客様の特徴などのメモ）

《今日の出来事（お客様の声ノート）》

- ・良かったこと。（お客様に褒められた、POPを上手に書けたなど。）
- ・直したいこと。（お客様を待たせた、お客様の名前を思い出せなかったなど。）
⇒改善すべき点（改善したこと）は、店長が赤字で指示する。
- ・シェフや生産担当者が、毎日チェックする。（生産数量のチェックや品揃えの見直し）

《自主的なスタッフ会議（月に1回、21時～24時）》

- ・役員は、参加しない。⇒自主的な会議（自分たちで始めた。店長3人が参加。）
- ・話合ったこと、決めたこと、持ち越しの課題。（先月の議事録との比較チェック）

[切れ目のないイベント／季節ごとのケーキ]

店内の商品やディスプレイが新鮮に見えるように、クリスマス、ホワイトデー、バレンタインデーなど、イベント・季節により店頭や焼き菓子のショーケースのディスプレイを変えて常に動かして店内に変化をつけ、お客様が店に入った時の第一印象、店の空気感、肌で感じる心地好い雰囲気販売員が作っている。



生菓子、焼き菓子ともに、定番品と限定品のバランスを取っている。定番品は、初めてのお客様と年配のお客様にお薦めする。お得意様や若い女性には、新商品や限定商品をお薦めする。

主な催事など：クリスマスケーキ予約、ハロウィン仮装コンテスト（120名が参加）、ハロウィンケーキ&焼き菓子、チーズケーキフェア、夏休みイベント企画、七夕まつり、お中元フェア、アイスクリーム販売、抹茶フェア、

MOTHER'S DAY 5/13 母の日のケーキ予約、子供の日のケーキ、マカロンフェア、新発売 数量限定生コルネ、ST WHITE DAY、ひなまつりケーキ予約受付など。

[FM愛媛で、毎週日曜日にミニトーク番組]

地元愛媛の「FM愛媛」放送を利用した、地域とのコミュニケーションが話題を集めている。番組の内容は、音楽とミニトークで小さなケーキやSweetsにまつわる小さな物語を紹介している。

Love ♥ La Branche ~ Sweets Stories  FM愛媛
毎週日曜日10:55~11:00

.....

小さなケーキやSweetsにまつわる小さな物語をご紹介します。
街角のSweets Shopの扉を開けると身体を包み込んでくれる甘〜い香りや雰囲気などを音楽とミニトークで構成します。毎日の暮らしの中で、小さなSweetsがもたらしてくれる「おめでとう」「ありがとう」「ごめんね」「お幸せに」などのメッセージやエッセンスを感じて頂く番組です。ラ・ブランシュスタッフによる新商品情報、イベント情報、店舗情報などもお聴き逃しなく！

Personality：ラ・ブランシュスタッフ、吉見まき子ほか

お客様からのメッセージ、お店の新商品情報やイベント情報、店舗情報なども毎週日曜日にラジオを通じて行っている。

[手書きのバースデーDM]

子供宛に、マンガイラスト入りの手書き DM を出している。DM を持参するとクッキーをプレゼントしているが、子供たちは自分宛のハガキをもらう事が少ないので、とても喜んでくれ、ハガキを持って帰りたいという子供が多く、持って帰って大事にしているようである。

なお、女性の多い職場であることから、子育て支援として、育児休業制度を取り入れている。産後も職場復帰がしやすい環境を作っており、これまで3人が利用している。

【店舗立地】

松山市は愛媛県のほぼ中央にある松山平野に位置している。北西部の瀬戸内海に浮かぶ中島から高縄山系のすそ野の平野を経て、重信川と石手川により形成された松山平野へと広がっている。

明治6年に愛媛県庁が設置され、県都となり、明治22年12月15日市制を施行以来、政治・経済の中心都市として成長し、また、俳人正岡子規をはじめ、多くの文人を輩出するなど地方文化の拠点としての役割を果たしてきた。平成17年1月には北条市・中島町と合併し四国初の50万都市となった。

本店は、松山市のJR松山駅西地区の商業と住宅が混在したエリアの4車線道路に面したロードサイド店である。開業当初は、周囲には店が少なく、4車線道路は開通していなかった。

【店舗実績】

経営者は創業者で、46才である。高校を卒業後、東京(ラ・ボンペール、ピエールドールなど)で、10年間修業した。地元に戻り、フランス菓子専門店「ラ・ブランシュ」を1993年(平成5年)に開店した。この時、27歳の若さであった。奥様とは、東京の修業時代に知り合い、洋菓子店開業を共に夢見て、一緒に実現した同士である。

平成19年に姉妹店(支店)の「ラ・ブランシュ・ドラエ」を松山市郊外に開店。カフェを併設。

平成21年に松山三越店に「ラ・ブランシュ・ドラエ」を開店。「ラ・ブランシュ」の店名は、奥様の名前「和枝」から来ている。(ブランシュ=フランス語で小枝=和枝の枝が由来)



↑代表の宮崎俊一郎氏と

奥様の和枝さん