

有限会社薔薇館

◎ 飲食店



女性が引き寄せられる薔薇に彩られた カフェ、レストラン、ブライダル施設

有限会社薔薇館は、岐阜県でカフェ、レストラン、そしてブライダル施設を運営している。その名のとおり、敷地内には、一年を通してさまざまな種類の花が咲き、特に5月～7月、9月～11月は薔薇の花で華やかに彩られる。近年はホームページ、ブログ、SNSサイトを通じた口コミから、絵画のような庭園の美しさとおいしい料理が評判となり、多くの女性客が訪れ、バスツアーが企画されるほどの人気施設になっている。

岐阜県のレストラン・ウェディングの 草分け

薔薇館は岐阜県におけるレストラン・ウェディングの草分けであるが、1993年に開業した当初は、普通のレストランであった。あるとき、常連客からの依頼で、家族だけの小規模な結婚式を開催したところ、それが口コミで広がり、年に数件のレストラン・ウェディングの要望が

舞い込むようになった。その後、ブライダル情報誌に「結婚式が挙げられる岐阜県内のレストラン」として取り上げられたことをきっかけに、レストラン・ウェディングの予約が飛躍的に増え、1996年頃より本格的なウェディング事業に乗り出した。2016年には、カフェ、レストランを1軒ずつとブライダルなどイベント専用施設を1軒運営するに至っている。

女性ならではの意見やアイデアが 女性客を惹きつける

現在同社では、従業員として11名の正社員と12名のパート・アルバイトを雇用している。従業員の半数以上を女性が占めており、特に接客については女性が中心的な役割を担っている。「うちのお客様は女性が多いので、お客様に

喜ばれるサービスを提供するには、女性従業員の意見やアイデアがカギになります」と語る三島さん。毎朝のミーティングや日々の会話を通じて女性従業員の意見やアイデアを聞き、顧客満足度の向上や新たな集客につながるものはすぐに取り入れている。

実際に採用されるアイデアは、店内のレイアウトや敷地内の薔薇の飾り方の改善から、グル

女性従業員のアイデアを積極的に採用し、女性客の集客につなげる



チベーションの向上にもつながります。常にお客様目線で日常業務にあたることで、マニュアルには書ききれない柔軟で温かみのある接客が身につくようになってきました」と三島さんは語る。

メ情報サイトと連携したクーポン券の発行、さらには広告連動型のプレゼントキャンペーンの導入など幅広い。また近年、広告のデザインについても、女性従業員の意見を取り入れるようにしたところ、女性客から「薔薇館の広告はとても美しい」という声が多く聞かれるようになったという。

「女性従業員のアイデアや意見を取り入れる仕組みは、顧客満足度だけでなく、従業員のモ

女性目線でICTを活用し顧客満足度向上

薔薇館のホームページ、ブログ、Facebookには、レストランのメニューやブライダルサービスの紹介だけでなく、女性なら誰でも参加できるオリジナルスイーツ付きのイベントの告知や、庭園の薔薇の開花状況、薔薇の育て方などに関する情報が掲載されている。これらの情報発信、PRもすべて同社の女性従業員のアイデアであり、日々それらの情報を更新するのも彼女たちである。

インターネットやSNSを活用した積極的な情報発信により、薔薇館の庭園の美しさやおいしい料理が評判となり、女性客が益々増加して

いるほか、実際に来訪した女性客の評価や意見の書き込みも増えている。それらの書き込みは、女性従業員たちに仕事に対する責任感と誇りを与え、さらにモチベーションが向上するという良い循環が生まれている。

また2015年には、若い女性従業員の発案によりスマートフォン対応のサイトを整備し、ブライダルサイトやグルメ情報サイトと連携したクーポン券を発行したところ、新規顧客が増加した。「女性従業員たちのアイデアには驚かされるものが多い。自分の感覚では思いつかないものでも、お客様の利便性や満足度が上がると思うアイデアや提案は、どんどん取り入れることが薔薇館のPRと集客につながると今では確信しています」と三島さんは微笑む。

従業員が長く活躍できる職場環境を整備することが今後の課題

女性従業員のアイデアを積極的に取り入れながら店舗運営と情報発信をしている薔薇館は、今や春と秋の行楽シーズンには、バスツアーの女性客が多く訪れる人気の観光スポットになっている。

そんな薔薇館の今後の課題を尋ねると、従業員が長期にわたって働き続ける環境を整備する

ことだという答えが返ってきた。

「多くのお客様に訪れてもらえるようになったのは、従業員たちの努力とアイデアのおかげ。今後は、従業員たちがやりがいを持って長期にわたって働けるような制度と環境を充実させるつもりです。出産や育児、または介護に直面した際の働き方などについても、従業員の視点に立って、どのような制度であれば本当に働きやすいのかを検討していきたいです」と三島さんは語る。

● Profile

有限会社薔薇館

代表取締役 三島 隆雄 (みしま たかお)

専務取締役 三島 友美 (みしま ともみ)

所在地 岐阜県岐阜市則武中4-11-2

創業 1984年

従業員数 23人(うちパート・アルバイト12人)

