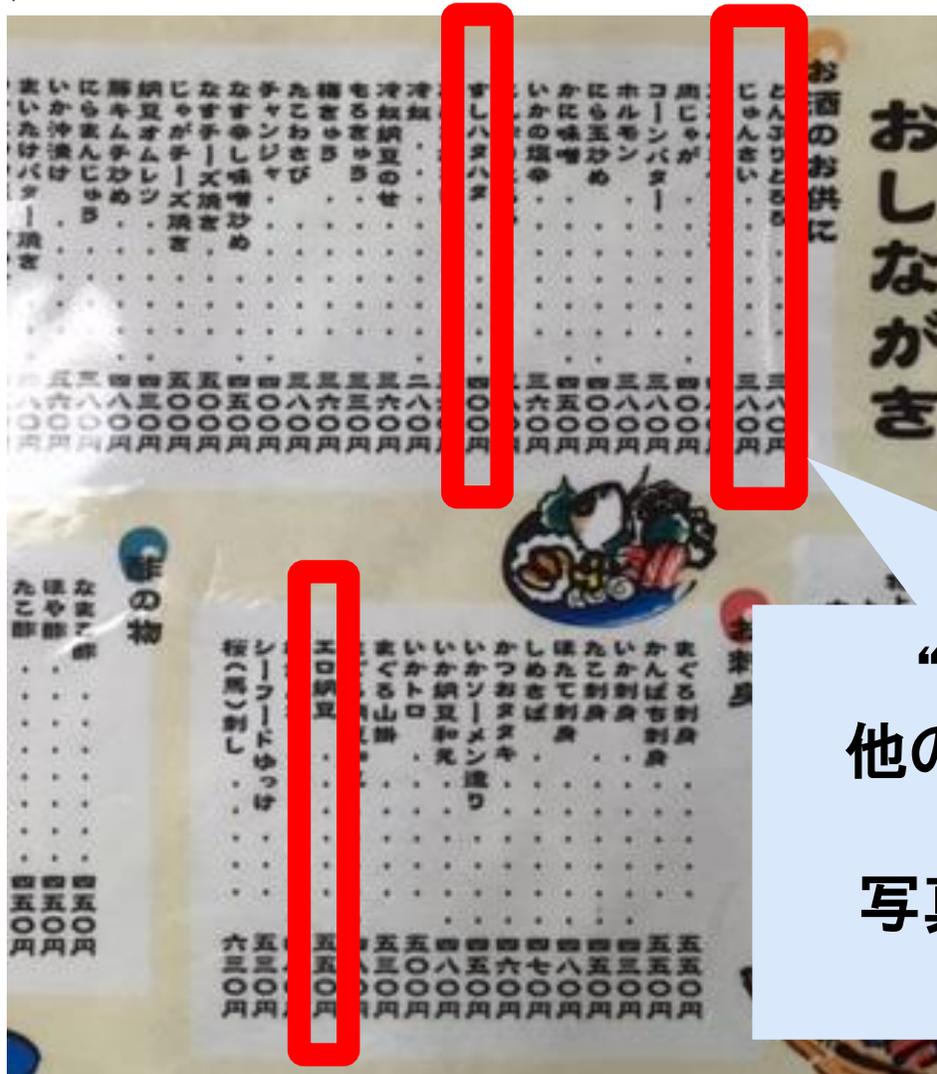


# 取組3:メニュー表の見直し (ふるさとメニューの強調)

(見直し前)



“秋田のふるさと料理”が  
他のメニューに埋もれている。  
目立っていない。  
写真もなく、どのようなものか  
イメージしづらい

宣伝強化のふるさとメニューは、メニュー表でも強調表示。

(見直し後)

## 当店名物

### 石焼桶鍋 (味噌)

2~3人前 2,600円

4~5人前 4,200円



ジュワーッという音とともに、湯気と海鮮の風味が立ちのぼります。野性味溢れる浜の鍋をご堪能ください。

メニューには石焼雑炊・うどんをお召し上

見直し①

・おすすめメニューに写真を挿入

見直し②

・料理の補足説明

## (見直し後)

### 当店名物

#### 石焼桶鍋 (味噌)

2~3人前 2,600円

4~5人前 4,200円



石焼雑炊 : 一人前 250円

石焼うどん : 一人前 250円

ジュワーッという音とともに、湯気と海鮮の風味が立ちのぼります。野性味溢れる浜の鍋をご堪能ください。

中には石焼雑炊・うどんをお召し上がりください。

#### 石焼きりたんぼ (醤油)

2~3人前 2,600円

4~5人前 4,200円

6~7人前 5,500円



石焼雑炊 : 一人前 250円

石焼うどん : 一人前 250円

当店自慢の「石焼」を醤油仕立てで。秋田名物「きりたんぼ」も「石焼桶鍋」もどちらも楽しみたい方にお薦めです。

※ご希望の方には、目の前で焼石を入れさせて頂きますのでお声かけください。

### 秋田のふるさと料理

比内地鶏焼き 950円

ハタハタ焼き (塩) 450円

(田楽) 480円

ハタハタ寿司 400円

カスベの唐揚げ 530円



【比内地鶏焼き】  
日本三大地鶏の1つ。  
歯ごたえがあり、肉の味が濃厚です。



【ハタハタ焼き】  
ハタハタは秋田の名産。塩焼き・田楽どちらも上品な味わいです。



【エロ納豆】  
当店発祥の人気メニュー。  
刺身のブツ切りを納豆で和え、  
生タマゴ・野菜を添えた一品。  
\*秋田では、色々のことを  
「エロエロ」と発音します。



【いぶりがっこ】  
大根を燻し、米ぬかで漬け込んだ  
雪国秋田の伝統的な漬物。

エロ納豆 550円

いぶりがっこ 450円

じゅんさい 380円

ぎばさ 450円

とんぷりとろろ 380円

写真を追加したメニューは、いずれも注文数が維持・増加。

写真追加メニュー	写真掲載前注文数	写真掲載後注文数	増減
きりたんぽ鍋	23	35	+12
地鶏焼き (比内地鶏)	7	18	+11
ごぼうの味揚げ	10	15	+5
エ口納豆	12	16	+4
ハタハタ焼き	9	11	+2
いぶりがっこ	7	7	±0
本ししゃも焼	6	6	±0
納豆包み揚げ	3	3	±0

## メニュー表の見直し後の変化

- ・1人あたりフード(飲料を除く)の注文金額  
+23% (1,695円→2,081円)

	フード 注文数/人	フード全体の 注文金額/人
見直し前	2.3品	1,695円
見直し後	2.8品	2,081円

## 取組4：顧客アンケートの結果に基づく取組

来店客に17項目のアンケートを実施。

\* サンプル数：82組（営業日14日間）

- (1) 顧客属性： ①性別 ②年代 ③秋田市内来訪の目的  
④過去来店経験の有無
- (2) 店舗選択： ①選択時の重視事項  
②当店認知のきっかけ ③選択理由
- (3) 来店後評価： ①メニュー内容 ②味 ③量  
④提供スピード ⑤接客 ⑥価格  
⑦場所のわかりやすさ ⑧入店のしやすさ  
⑨店内環境等

# 顧客アンケート票イメージ①

## アンケートご協力のお願い

本日は当店をご利用いただき、ありがとうございます。  
より一層のサービス向上を目指し、皆さまのご意見をいただいております。  
ぜひ、アンケートにご協力をお願いいたします。

Q1:秋田市内にいらっしゃった目的は何ですか。……………	出張	観光	職場が近い	地元		
⇒ご出張の方は宿泊されるホテル名を教えてください。 エリアだけでもかまいません(駅前周辺・大町川反地区・官公庁山王・他)	【					
Q2:メニューは魅力的ですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q3:味は好みにあっていますか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q4:ボリュームは適切ですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
⇒ご要望があれば教えてください。 【	】					
Q5:料理の提供時間やタイミングは適切でしたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q6:料理やサービスからみて価格は妥当でしたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q7:従業員の接客は好感がもてましたか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q8:店内は清潔で居心地が良かったですか。……………	そう思う	まあ そう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない		
Q9:今後も当店をご利用されたいと思いますか。……………		利用する	利用しない	わからない		
Q10:当店をご友人や知人におすすめいただけますか。……………		すすめる	どちらとも いえない	すすめない		
Q11:当店を知ったきっかけは何でしたか ……………	店前を 通った	インターネット (グルメサイト)	SNS	ホテルでの お勧め	雑誌や 情報誌	その他 ※以下に ご記入ください

※その他記入欄 【

Q10: 当店をご友人や知人におすすめいただけますか。

..... すすめる どちらとも すすめない  
いえない

# 顧客アンケート票イメージ②

Q11: 当店を知ったきっかけは何でしたか

府前を通った

インターネット (グルメサイト) SNS ホテルでのお勧め 雑誌や情報誌 その他 ※以下にご記入ください

※その他記入欄 【

Q12: 場所はすぐわかりましたか

..... そう思う まあ そう思う あまりそう 思う 思う 思わない 思わない

Q13: (特に初めて来店された方へお伺いします)

店内には入りやすかったですか

..... そう思う まあ そう思う あまりそう 思う 思う 思わない 思わない

⇒入店のしやすさについて、ご感想があれば教えてください。

【

Q14: お客さまが当店と比較する店(当店をご利用するときに候補にあがる他店)を教えてください。

【

Q15: お客さまがお店を選ぶ際に特に重視していることを”3つ”教えてください。

口コミサイトの感想やおすすめ	土地ならではのメニュー	メニューの豊富さ・量	コストパフォーマンス	店内空間・席数規模 (くつろぎやすさ)	店先 (入りやすさ)	話題性
----------------	-------------	------------	------------	---------------------	------------	-----

Q16: お客さまについておたずねします。

①年代

10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代以上

②本日のご利用人数

男(人)	女(人)

③抽選で御食事券をお送りいたしますので、よろしければご住所・お名前をお願いいたします。

〒	お名前
ご住所	

Q17: 当店のご利用は何回目ですか。

初めて	2回目	3回目以上
-----	-----	-------

⇒当店をご利用いただける主な理由を教えてください。

【

⇒お気に入りのメニューを教えてください。

【

■ 当店に対するご意見・ご要望をご自由にお書きください。

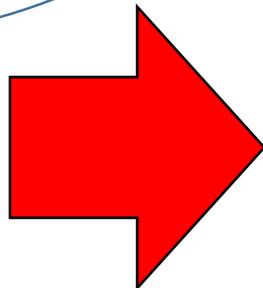
【

ご協力ありがとうございました。今後も当店をよろしく願いたします。

# 取組4:顧客アンケートの結果に基づく取組

## ①新規メニューの開発

1合サイズの  
地酒の種類を  
増やして欲しい。



## ちよい呑みセットメニューの開発



秋田の地酒 ちよい呑みセット 750円

以下3種の地酒からお好みの味を見つけてみてください。

- ① 雪の茅舎 純米吟醸 一合 500円  
純米酒らしい旨みと吟醸酒の軽快さが調和した酒。
- ② 阿櫻 純米 超旨辛口 一合 500円  
すっきりとしたフルーティーな香りと、キレの良さが特徴。
- ③ 天の戸 純米酒 一合 500円  
スローフードジャパン「燗酒コンテスト2012」で金賞受賞。

それぞれ一合サイズでご注文頂きます。

## ちよい呑みセットメニュー導入後の変化

導入前と導入後の比較

- ・1人あたりのドリンク注文金額  
+32% (1,084円→1,436円)
- ・1人あたりの地酒注文数  
+5倍 (0.2件→1.0件)

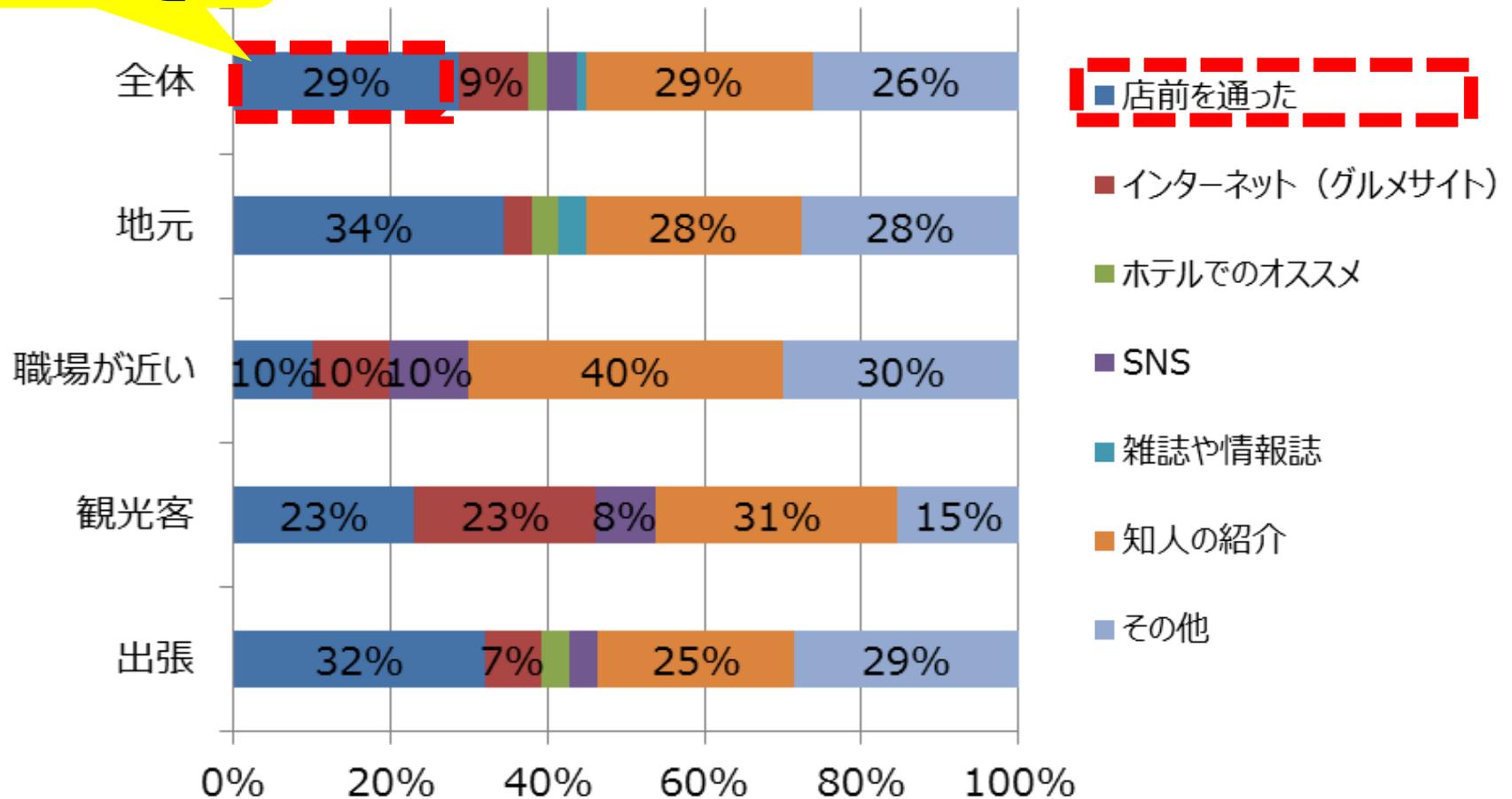
	ドリンク注文数に 占める地酒の 注文数の割合	ドリンク 注文数/人	地酒1合 注文数/人	ドリンク 注文金額/人
導入前	23%	2.1	0.2	1,084円
導入後	32%	3.0	1.0	1,436円

# 顧客アンケート結果（一部抜粋）

顧客の3割が、通りすがりに店舗を認識。

店前を通ったとき

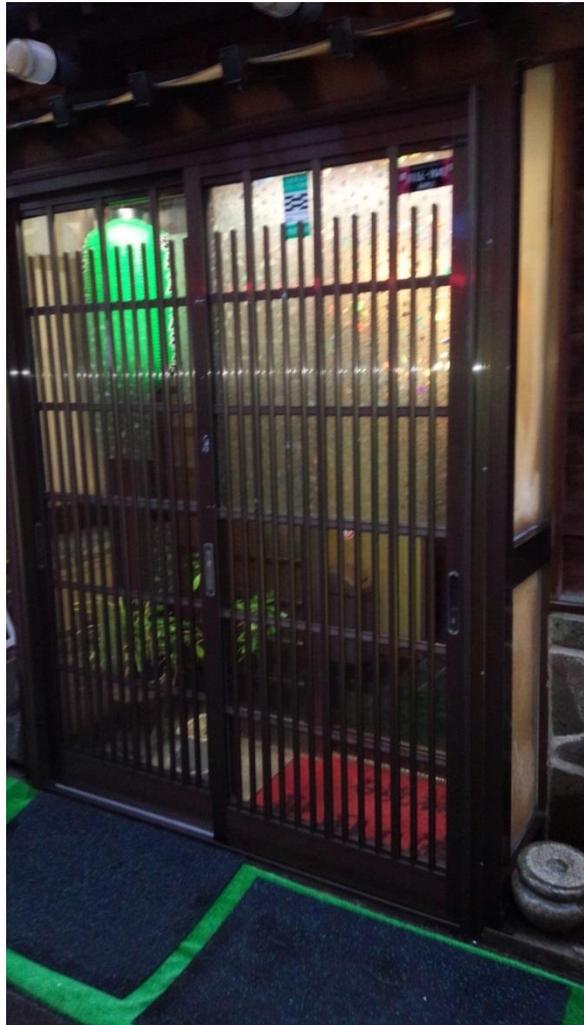
当店を知ったきっかけは何か【目的別】



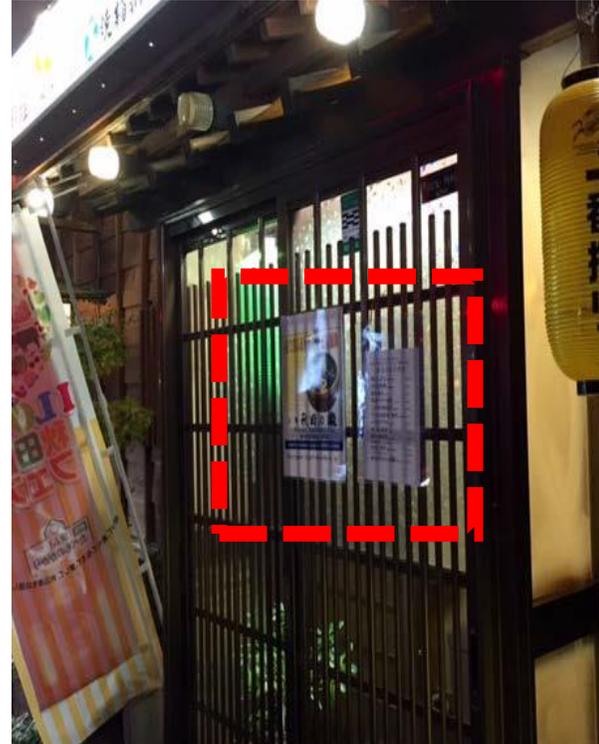
# 取組4：顧客アンケートの結果に基づく取組

## ②店頭での「おすすめメニュー」の表示

(改善前)



(改善後)



# 取組4:顧客アンケートの結果に基づく取組

## ②店頭での「おすすめメニュー」の表示

### おすすめメニュー(前ページ拡大)



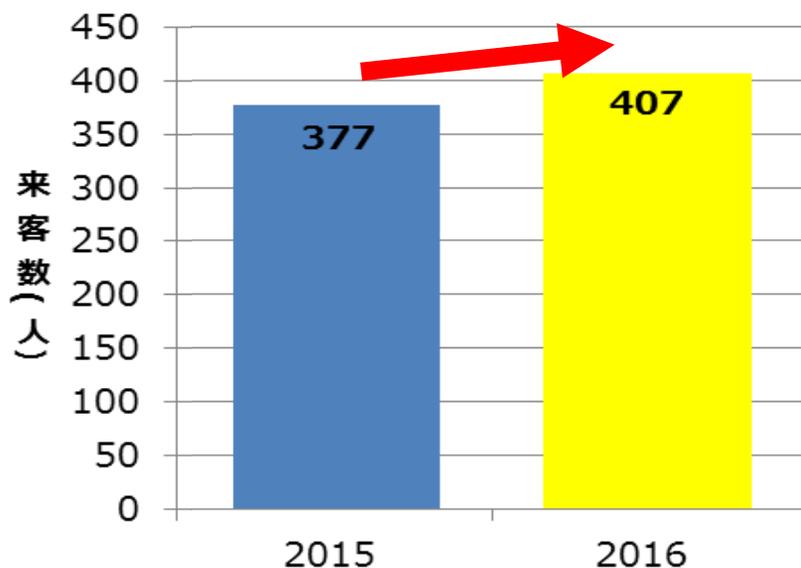
## 店舗入口に「おすすめ」メニューの表示後の変化

### 1営業日あたりの来店客数(対前年度比)

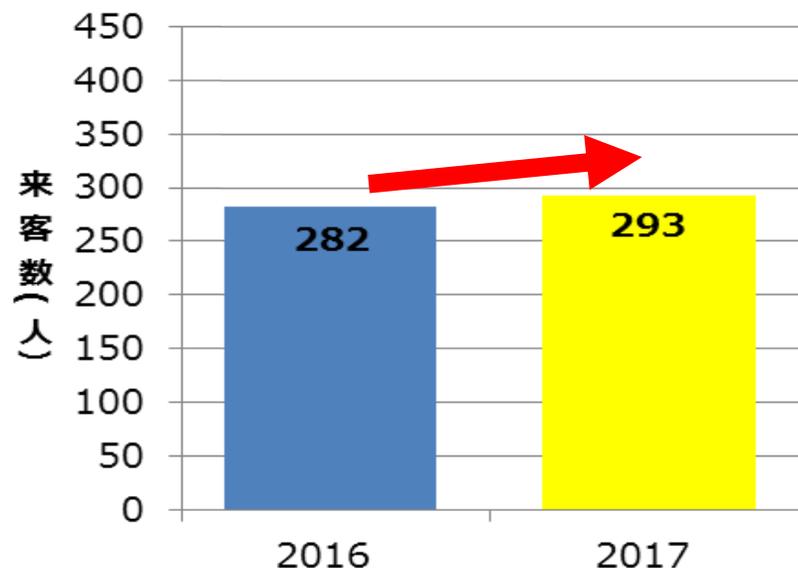
12月・・・**+8%**

1月・・・**+4%**

12月の来客数



1月の来客数



# 全体の改善効果

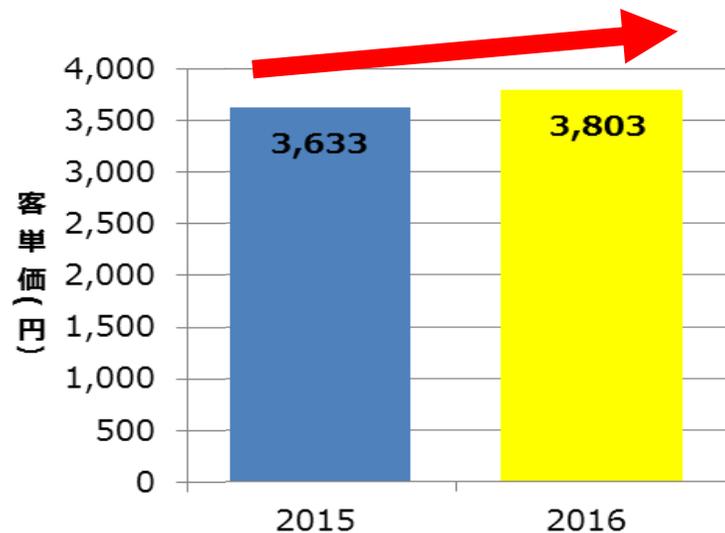
(2015年12月と2016年12月の比較)

## 労働生産性 +13%

### (売上高+18万円:137万円→155万円)

(注) 労働生産性 = 売上高 / 従業員数 \* 労働時間  
従業員数と労働時間については、昨年度と変化はなし。  
売上高 = 客単価 \* 客数

12月の客単価



12月の来客数

