いい店はいい接客から。
接客はいい仲間が支えるのです。

食の世界で働くというコト

オステリア クロッキオ
オーナーシェフ
児島 加奈子さん
（40歳／料理人歴17年）

お客様の笑顔の花が咲く大人気のイタリアン。

札幌の繁小路の隅っこの方、カフェやショップが密集中、ひときわ目を引くカントリー調のお店があります。名前はクロッキオ。夕方の開店時間が迫ってくると、あちらからこちらからお客様がやってきて、あっという間に店内は超満員！

オーナーの笑いの源泉やスタッフたちに上手に信えてくれるのが、マネージャーの三宅さん。「彼女なしではクロッキオはまわりませんし笑」と、信頼も絶大です。

どうしてこんなに人気なの？　その秘密が聞きたくて、オーナーシェフの児島加奈子さんを訪ねました。

「いらっしゃいませ！」扉を開けた取材チームを迎えてくれたのは、お揃いのTシャツをまとったスタッフの皆さん。みんなとそっくりな笑顔！なんだか楽しそうにしているオーラ、なんだか嬉しくなってしまいます。

「ウチは、そこに集いしたお客様と、スタッフ、そして児島さんが登場。スタッフにも負けないとびきりの笑顔です。

「よっこそ、そしてありがとうございます」

児島さんがクロッキオをオープンさせたのは、2011年4月のこと。震災の影響もあり、当初のお客様の入りは、奥様さんを含むスタッフ二人でも十分対応できるほどこじんまりとしたスタッフの数もかつての倍以上です。

「19時前後のコアタイム は、どうしても混み合うがちに…。お客様には本当に申し訳ない気持ちでいっぱいなんです」

イタリアンを基調としたユニークでおいしい料理、それに合う多彩な飲み物。意外なほど手頃なお値段、その一つひとつにこのお店の魅力があることは、乗人でもよくわかります。「事実、取材中にいただいた賄のランチ、ボリ料理も、本当にオイシカッタ！」でもそうした信は他にもたくさんあるはず。味と値段だけでは、こんなにお客様に愛されていような気がします。

パイを始から手作りの絶品マルゲリータ。そのほか鮭のチャーメン、海のパスタなども人気。

初来訪も常連さんにも最適な接客を貫くことが大切です

ストレートに聞いてみました。児島さん、クロッキオの人気の理由は？

「スタッフ、お客様に恵まれたこと。そのお客様のためにスタッフが一つにたいな笑顔。こうしたまで元気になるあからじゃないでしょうか」

いい空間作り？

「そう、おいしいことも大事。手軽なことも大事。でもそれだけではお客様はいらっしゃいません。常連の方とお初はとても奥様深いの。常連の方とお初のお客様では接し方が変わります。また初めてご来店されたお客様は、フレンドリーにしてほしい人もいるし、お客様一人ひとり性格が違うようにしてほしい人もいるでしょう。

「だから初めのお客様は、特に注意深く応対するようにしています。どんな風に入店されたか、誰と一緒か、どんな風に入ってきたか、そんな風いを胸に取材ノートを閉じたのでした。

お客様一人ひとりがまめな接客を。スタッフ一人ひとりが再現するそれがクロッキオスタイル！

はリピーターになってくれません。もう一度あのお店に行きたいと思ってもらうためには、居心地や雰囲気の良さを感じる空間であることがイチバン大事。そしてもうなんなら空間を作るのは、スタッフ一人ひとりの対応なんです！

そういえば、一店に足を踏み入れた時に向けてくれたスタッフの日様みたいな笑顔。こうしたまで元気になるあいさつ。なるほど、あの接客が居心地のいい空間を作り、そこに惹かれてお客様が訪れてくれるんですね。なんだか解けた気持ち！

「ただ接客とヒトコトで言っても、実はとても奥深いの。常連の方とお初のお客様では接し方が変わります。また初めてご来店されたお初のお客様は、フレンドリーにしてほしい人もいるし、お客様一人ひとり性格が違うようにしてほしい人もいるでしょう。

「だから初めのお客様は、特に注意深く応対するようにしています。どんな風に入店されたか、誰と一緒か、どんな風に入ってきたか、そんな風いを胸に取材ノートを閉じたのでした。

料理の手を止めることなく、スタッフとコミュニケーション。店の雰囲気がまたたかるのはチームワークがバツグンだから。

共感してくれる人、支えてくれる仲間がクロッキオを作る。

すご腕の料理人であると同時に、居心地のいい店を作るセンスの持ち主、児島さんはまさに調理の世界のプロフェッショナル！でもご本人は首を横に振りながらこう言います。

「それ実際にお客様に応対してくれるのは、スタッフのみんなです。私のこの気持ちを理解し共感し、行動に移してくれるスタッフがいるから、気持ちのいい接客や居心地のいい空間が生まれるんです。仲間の協力や支えがあってこそのクロッキオなんです」

いい仲間がいい接客を、いい空間を作る。それがお客様の輪を広げていくクロッキオという店は、こんなステキな循環でできているんだなぁ。

まもなく夕暮れ、児島さんも厨房に戻り、最後の仕込みに汗を流します。スタッフのみんなも開店準備に忙しそう。次はお客さんとエクロッキオに来たよう。そんな風いを胸に取材ノートを閉じたのでした。

オステリア クロッキオ
札幌市南3条西8丁目7-4
薄野ビル1F
TEL 011-207-3522

「並んでも食べてよかった」と思ってもらえるように！

活気あふれる洋小牧油湯の真ん中に朝早くから長い行列。その列の先頭にあるのが「マルトマ食堂」です。壁にびっしり張られた時には本当ありがたいなぁ。店の知名度がどれだけ多くの人に愛されているかが伝わってきます。メニュー…。見れば、魚料理や定食の他、ホッキカレーライスもあり、ホッキラーメン、ホッキアイスもて…。なるほど、洋小牧はホッキの名産地ですものね。

店長こ三浦来さんの出会いから、ここでお話を聞いたのは50年近く前。三浦さんが一緒に働くようになってからもう15年がたちます。

「もともとは漁師さんや鮪の市場で働く人が主なお客さんだったんです。安くてボリュームのある料理で力をつけて仕事に出てもらえるようにと、徹底した手作りでコストを抑えています。相手は魚介のプロたちですから、味には厳しい！　慣れ店に入ったら最初のころはおいおい兄ちゃん、あんた料理なんてできるのかい？ってからかわれたこともあります笑」

名刺型で修業を積んだお父さんに習ってこと生来命に努力を重ねる。ある日、大大笑、親父さんと変わるなんでいたかと声をかけられた時には本当ありがたいなぁ。店の知名度がどれだけ多くの人に愛されているかが伝わってきます。メニュー…。見れば、魚料理や定食の他、ホッキカレーライスもあり、ホッキラーメン、ホッキアイスもて…。なるほど、洋小牧はホッキの名産地ですものね。

マルトマ食堂
苫小牧市沼ノ端町1丁目1-13
苫小牧市公設地方卸売市場1F
TEL 0144-36-2023

最初のころは「料理なんてできるのかい」ってからかわれたことも！

食の世界で働くというコト

マルトマ食堂
店長
三浦 来さん
（38歳／料理人歴16年）

Interview with Mikasa High School

料理人のタマゴたちにインタビュー

三笠高校に誌面訪問！

食のプロフェッショナルになるための知識や技術、そして現場の心構えを早いうちから身につけられる北海道三笠高等学校。道内でも珍しいスタイルのこの高校におじゃまして、調理師を目指す生徒のキラキラ輝く姿を取材しました。

北海道三笠高等学校
食物調理科の中で調理師コースと製菓コースを選択。調理師免許の取得や製菓衛生師国家試験に挑戦できる他、企業とコラボした商品開発や県内生産が盛愛する食堂「まごころきっちん」といった取り組みにも積極的。技術をきわめることなかに、環境を意識した人間力や実践力の養成にも力を入れています。
http://www.city.mikasa.hokkaido.jp/highschool/

ゆくゆくはイタリア料理店を開きたいです！

調理師コース3年
川金 琥珀さん

中学生のころ、映画に影のごとしをを惹かれる時になんだか野菜を切るだけでも楽しいと感じるようになりました。こんなに心がむむうな料理の仕事に携わりたい、三笠高校に入学しました。

「学校では広い敷地を活かして果樹園や畜産部の実習があるなど、ここで実践することもできるから、料理を作り、とりわけ鮪のお造りに挑ってみたいです。授業では先生のレシピや作業に従っていろんな料理を作り、とりわけ鮪のお造りがキレイに盛り付けられたの印象に残っています。ご実家は、給食を作る会社のインターンシップに参加させていただき、管理栄養士の仕事にあこがれを持つようになりました。私はスポーツも好きなので、ゆくゆくはスリートに対して栄養指導を行いたいです！

「パン甲子園」で、優勝したパンが、商品化されました！

調理師コース3年
傳出 東葉さん

パンシングインデーに出父ミチコを作って喜んでもらったのが調理に興味を抱くきっかけです。学校生活で思い出深かったのは「パン甲子園」に優勝したあのこと。副賞としてチームで作ったトマトパスタのフォカッチャが商品化され、店頭で「生徒命呼び込みをした結果、完売したのがうれしかったです！

私は調理部の部活で後輩に教えることが好きになり、インピッピ考案もしまながら取り組めるタイプなので、将来は料理教室の先生や料理研究家を目指そうと思っています。

アスリートに栄養指導を行うのが夢になりました！

調理師コース3年
橋本 蒼真さん

両親が調理を営なんでて、小さころから食と密接な環境で育ったことから、調理の世界を目指すようになりました。授業では先生のレシピや作業に従っていろんな料理を作り、とりわけ鮪のお造りがキレイに盛り付けられたの印象に残っています。ご実家は、給食を作る会社のインターンシップに参加させていただき、管理栄養士の仕事にあこがれを持つようになりました。私はスポーツも好きなので、ゆくゆくはスリートに対して栄養指導を行いたいです！