

特集 2024年の創業支援——女性経営者編

第2章

笑顔を届ける イタリアンレストラン

——飲食店不毛の地で成功した女性経営者の強みとは



小林 雅彦

東京都中小企業診断士協会

1. 創業の経緯

東京都墨田区本所の静かな住宅街にかわいらしいイタリアンレストランがある。地元の住民に愛されるその店を切り盛りするのは、2019年に長年勤務していた会社を辞め、一念発起して独立開業した中島幸子さんである。

中島さんは、まったく畑違いの自動車販売・整備会社に勤めていたが、子どもが大学を卒業して子育てが一段落したこともあり、自分のこれからの人生をどう生きていくかを考えた結果、独立開業を決断した。もともと、食えることが好きだった中島さんには、食えることを通じて、できる限り多くの人に喜びや幸せを届けたいという思いがあった。

2019年3月に笑がお株式会社を設立、同年11月にイタリアンレストラン「笑がおItalian」をオープンした。



イタリアンレストラン「笑がおItalian」
(記事内画像提供：笑がお株式会社、以下同じ)

2. 店舗の特徴

同店では、店長である中島さんが自らの足で全国の農家を回って見つけたこだわりのおいしい野菜をベースに、銀座のホテルの料理長も務めた経歴を持つ腕利きのシェフが作る絶品のイタリア料理が味わえる。

ランチタイムには、サラダ付きパスタランチなどのメニューを提供しており、平日には近隣の会社に勤める会社員が、また、週末には地元住民の家族連れのほか、遠方からお店の評判を聞きつけた顧客が来店する。ディナータイムには、アラカルトのほか、シェフが腕によりをかけたコースメニューを用意し、地元住民のほか、近くのホテルに宿泊する旅行者が数多く訪れ、おいしいイタリアンに舌鼓を打っている。

しかし、同店を訪れる顧客が楽しみにしているのは、決して味だけではない。中島さんは、「味がおいしいのは当たり前。それよりも、もっと大切にしていることがあるのです。それは、来店していただいたお客様の心に寄り添い、この場所に来ることでほっとできる雰囲気を感じてもらい、幸せな時間を過ごしてもらうことです」と言う。

そして、それを実現しているのが、誰からも愛される人間味あふれる中島さんのキャラクターである。あるときから、中島さんは積極的にホールに出て、お客様とコミュニケー

ションを取るようになった。その会話の楽しさが、味だけではないこの店の魅力になっているのである。

今でこそ多くのお客様が来る人気のレストランになっているが、そのようになるまでには、多くの苦労やさまざまな転機があったという。

3. コロナ禍の影響

この店がオープンして間もなく、新型コロナウイルスが感染拡大し、緊急事態宣言やその後の行動制限により店舗で食事をするお客様がほとんどいなくなってしまったのである。ディナーの時間帯に1人もお客様が来ない日もあった。

そこで、「待っていてもだめだ」と感じた中島さんは、店を出していたメニューをテイクアウトやデリバリーで販売するなど、できることは何でもやってみた。

そのような中、地元住民の方がテイクアウトで注文した料理を受け取りに来た際、「頑張ってください」「応援しています」などの温かい言葉をかけてくださったことが、中島さんには何よりもうれしかった。この店を愛してくれるお客様のためにも、危機を乗り越えなければ、と思ったそうである。

そして、このときに、単に料理を提供するだけではなく、来店してくれた人に喜びを与えられるような店にしたいと中島さんは感じたという。自分が与えてもらった喜びを、今度はこの店に来てくれる人たちに届けていきたいと思ったのである。

4. あまのじゃくな性格

同店を出店する際に、地元の銀行の担当者と言われた言葉を、中島さんは今でもよく覚えている。

「本所に店を出しても、うまくいかないと思いますよ」

このようなアドバイスを聞けば、普通の経

営者なら出店場所を変えようと思うものである。しかし、自称あまのじゃくな性格の中島さんは、ならば、ぜひとも自分が出店して、最初の成功事例を作ってやろうと決心したのだ。

驚いた銀行の担当者に「大丈夫ですか？何か秘策でもあるのですか？」と聞かれた際には、「秘策はあります」と答えたそうである。ぜひその秘策を教えてほしいという担当者に対しては、「言わないから秘策なのです」と強がってみせた。

しかし、実際は秘策などなかった。あったのは、経営者としての「覚悟」だけだった。難しい状況だからこそ頑張るという、中島さんのあまのじゃくな性格と、経営者としての覚悟が、その後の経営で存分に生かされ、現在の成功につながったのである。

中島さんは、当時を振り返って、「その担当者には、今となっては感謝している」と言う。



レストランで提供している料理

5. 頑張ったプロモーション

開店当初から、プロモーションにも力を入れた。近隣の住宅などへのポスティングは、自分でも汗を流して回った。チラシなどによる宣伝だけでなく、SNSも活用した。店舗のインスタグラム（egao_italian_tokyo）を開設し、写真や記事を毎日上げていった。特に、この店のことを知らない人が見てもわかりや

すいよう、店の雰囲気や特徴がうまく伝わるように工夫した。

また、契約農家などから仕入れたおいしい野菜や果物は、料理の食材として利用するだけでなく、店頭でも直接販売を行った。これも買いに来る人たちへのプロモーションにつながった。

このような中島さんの頑張りがあり、またコロナ禍による行動制限が徐々に緩和されていったことで、お客様も少しずつ増えていったのである。



笑顔を提供するレストラン

6. あなたを売ればいい

そのような中、ある補助金の支援の関係で、中小企業診断士と話す機会があった。そのときに助言された言葉を、中島さんは今でもよく覚えていると言う。

「あなたを売ればいい」

その言葉には、この店の強みをもっと生かしたほうがいいという思いが込められていた。そして、その強みというのが、まさに中島さんそのものだったのである。

中島さんの持つ人間力。人懐っこい明るい性格で、周りの人を楽しくさせるような会話ができる中島さんが、もっと積極的にホールに出てお客様と会話をすれば、料理のおいしさだけでなく、楽しい雰囲気もお客様に体感してもらえるのではないかと考えたのである。

もちろん、この店の料理は他店と比べても遜色ないくらいおいしいが、それに加えて、この店の居心地のよさも併せて提供することで、お客様の満足度はさらに高いものとなり、この店を出たときに「また、ここに来よう」と思ってもらえるのである。

しかし、「あなたを売ればいい」という言葉を最初に聞いたときは、中島さんは「この中小企業診断士は何を言っているのだろう」としか思わず、ピンと来なかったようである。

これは、中島さんが自分の「強み」をあまり自覚していなかったせいであろう。「強み」というものは、得てしてそういうものである。なぜなら、普段から当たり前できていることだからである。

中島さんも特に意識することなく、普段からさまざまな人とコミュニケーションを取っている。しかし、中島さんと話した人は皆、その魅力を感じ、仲間になり、協力したくなるのである。自分の強みに自分で気づける人は稀であり、今回のように他人から指摘されて初めて自覚することも多い。

中島さんも、初めはピンと来なかったが、その後、積極的にお客様と話すようになって初めて気づいたようである。お客様にとって、おいしいイタリア料理を食べることももちろん目的の1つではあるが、中島さんとの会話で楽しい時間を過ごすこともまた、来店する目的になっているのである。今では、中島さんも自分をどんどん出すようになり、多くの人に喜びを与えることができるようになった。つまり、それが自分を売ることだったのである。

初めは意味がよくわからなかった「あなたを売ればいい」という言葉の重さに気づいた中島さんは、それ以来、中小企業診断士を見る目が変わったという。

それまでは、中小企業診断士といえば、経営数値や事業計画、経営改善など、経営者にとって面倒なことを手伝ってくれる人くらいに考えていたそうである。しかし、自分が気づいていなかった強みである、人を惹きつけ

る力を見抜き、アドバイスしてくれたことで、その印象がガラッと変わったのである。

7. バットは思い切り振ったほうがいい

中島さんには、もう1つ印象に残っている中小企業診断士からのアドバイスがあった。それは、「バットは思い切り振ったほうがいい」という言葉である。

このイタリアンレストランを出店する際に経営者としての「覚悟」を持ったはずの中島さんだったが、今思えば、事業を始めた直後は多くのことが中途半端だったと思うそうである。心のどこかに「いつでも逃げられるように」という感情が、無意識のうちに芽生えていたのかもしれない。

三振してもいいから、バットは思い切り振るよう中小企業診断士からアドバイスされた際に、中島さんはハッとしたそうである。そして、それからは、常に前に行くしかないと改めて覚悟を決め、何事も中途半端ではなく思い切ってトライするようにしたという。

経営者には、このような思い切りも必要である。開店当初はシェフへの遠慮もあって、あまり自分を出さないようにしていたが、中島さんはこの覚悟を持ってからは、自分をどんどん前面に出し、店にも積極的に出るようになった。

「大丈夫だ」

これが、今の中島さんの口癖である。ついつい弱気になりそうな自分に言い聞かせるためにも、あえてこの言葉を口にするようにしていると言う。

経営者にとって大事な覚悟と自信と思い切りの良さを、このときの中小企業診断士のアドバイスから学んだのである。

8. 新たな店舗の出店にチャレンジ

その後、順調にお客様も増え、中島さんのイタリアンレストラン事業は軌道に乗ってきた。そこで、2024年2月には新たな店

舗「ngumiti蔵前」の出店にチャレンジすることにした（ngumitiは、タガログ語で微笑、笑うを意味する）。

新たな店舗は、飲食店ではない。昔から好きだった山葡萄のかごに関するアイテム（ストラップや内袋など）の紹介や、鎌倉の陶器や藍染め商品を作る作家のワークショップの開催など、人と人とのつながりの拠点になるような店舗を出店したのである。

山葡萄のかごの作家だけでなく、地方にはまだまだ新進気鋭の作家がたくさんいる。そのような人たちの手仕事の背景にあるものを都会の人に伝えていきたいという中島さんの思いを叶えたのである。

中島さんに将来の夢を聞いてみたところ、返ってきた答えは、「人と人をつなぐお手伝いがしたい」であった。イタリアンレストランも、ある意味では、中島さんとお客様をつなぎ、その人たちに喜びを与える仕事である。そして、今後もさまざまな分野で人と人をつなぐ仕事に携わっていきたい、と中島さんは言う。

近年はSNSが発達し、インターネット上でも多くの人とつながることができるようになったが、中島さんはあくまでもリアルなつながりにこだわっている。彼女は本当に「人」が好きなのだ。これからも、中島さんはその人間的な魅力で、多くの人たちを笑顔にしていくことだろう。

小林 雅彦

（こばやし まさひこ）

大学卒業後、通信会社に30年以上勤務。2020年中小企業診断士登録。2022年独立。公的機関の専門家派遣や自治体の経営相談窓口のほか、セミナー・執筆など幅広く活動。創業、経営改善、IT導入、事業承継等が専門。

