

卓 話

銀座「クラブ稲葉」ママ 白坂 亜紀 様

・大分県竹田市出身
・早稲田大学 第一文学部
卒業
・在学中にクラブのママ
となり、1996年に銀座で
クラブ2店開店
・故郷の川の名前から
“稲葉”と名付ける
・現在は、日本料理店、
クラブ、ラウンジの3店舗
を経営



主な役職

- ・銀座社交料飲協会 副会長
- ・銀座ミツバチプロジェクト 理事長
- ・大分県竹田市 東京所長
- ・早稲田大学校友会 中央稲門会 会長

銀座…景気を表す街

良くなるのも悪くなるのも銀座から

大学在学中、水商売の世界に出会いました

- ・雇用機会均等法が実施された時期
 - ・女性が活躍するのがとても難しい時代でした
- 経営者になれば、結婚・子育ても両立できるかと考
え → 結婚し、娘二人も成人しました

・ホステスさんについて

夜の短い時間だけ働き、楽だと思われていますか
個人事業主であり、売上・ノルマといった厳しい環
境で働いています

100人ホステスデビューして、半年後にひとりいる
かどうかという厳しいものです

- ・常に店も淘汰されています
- バブル時、3000軒あったクラブが、今や1/10に。
コロナでさらに減っていると思われ
飲食店の平均寿命は11ヶ月といわれ、クラブは5
~6ヶ月 → 生き馬の目を抜く競争の街です
- ・コロナでも店が多く潰れる→次の店が開かれる
- 経営者は「自分の力が足りなかった」と言います
本物のおもてなし力、ビジネス力、人間力が必要
となるのですね

人材育成

ゆとり世代・さとり世代の若い人たちへ試みた事

- ノルマはない … 26年目になります

ノルマがないと →

- ・ゆっくり自分のペースで育つ
 - ・愛社精神が育つ「ヘルプを」「パソコンで顧客管
理を」それぞれの立場で頑張るようになる
- 露骨な売り上げ競争より、「みんなでがんばりまし
ょう」→力を発揮するようです

- 叱らない

親に叱られたことが一度もない子たち → 孫を育
てるようにやさしく

- ・きっちりとマニュアルを作るようにします

●ほめる

・「あの時の言葉掛けが絶妙だったね」などと、仕
事ぶりを観察し、具体的に適切な言葉でほめる

- ・育てるほうも、人間力・忍耐力が必要
- ・信頼関係を結んでから、厳しいことを注意する
ように

●時々、目標を

期間を区切ってがんばる → 達成感を味わえる
達成感を積み重ねて、仕事に対する自信をつける

もうちょっとやれるか? → 店を任せる

→ ママとなって独立していく

- ・お客様の世代交代に対応できている
- ・お客様は回遊魚 → 銀座全体で
チームワーク → 街を盛り上げる



おもてなしの基本

●美しく居る

きれいにしている=そのことに癒される
身だしなみを整えることは、お客様に対する**敬意**
笑顔に勝る化粧はなし…美しい笑顔、話しかた

●コミュニケーション能力

・今どんなことが世の中で話題になっているか
新聞などを読む・ニュースを見るなど
話の意味・内容を把握しておく = 適切な相槌が打
てるように

- ・聞き上手になるために**たくさんの情報**を仕込む
- ・得意な話題を5つ持つ 初めてのひとと30分話せ
るよう → コミュニケーションをとれる

・避けたほうがいいのは、マイナスの発言
(初めて会った人には特に気を付ける)

- ・関係を深めるためには、**ほめる**

具体的にほめていく

- ・ストレートにほめにくい場合 パーツをほめる
 - ・本当に素敵などころを見つける ← 要・**観察力**
 - ・相槌でもOK (楽しい気分、話がはずむ)
 - ・関心を持つ → 情報を引き出し、覚えておく
前回した話を覚えておくと喜ばれる
- いつも気にかけてくれていると感じてもらえる
会社の情報は気にかけておく

めぐみちゃん

海外出張に行くお客様に、いつ、どこへ、航空機ま
で情報収集

空港に到着する頃、メール→うれしい

心をつかむ…特別感のあるおもてなし、サプライ
ズなおもてなし

粋な男性たち

「粋」江戸時代 見返りを求めないこと

キャバクラとクラブの違い…時間制

時間によってお会計がふえるのがキャバクラ

粋な人は、席を空けてくれる = 夜の銀座は男を磨
く街