

自信の接客サービス力で異業種から参入 ネットカフェ、脱・「場所貸し業」に 商機あり

手軽なレジヤー施設として、定着してきたインターネットカフェ。

新業態として成長性が期待される一方、顧客サービス面では、まだまだ改善の余地があるという。

この改善の余地にこそ、ビジネスチャンスが隠れているものだ。

今回は、サービスの充実で差別化を図る、インターネットカフェFC

「コミックバスター時空千葉駅前店」の山下将志氏にお話を伺った。

(コードネイム・構成◎ツーウェイコミュニケーションズ松本陽子)



コミックバスター時空千葉駅前店。
行届いたサービスとの競合店との
違いを打ち出す

— 本部と加盟者の、事業に対する姿勢の共有は、非常に重要です。現在、御社にとつてのネットカフェ1号店を出店されていますが、この1号店は40坪と、ネットカフェとしては小さいよ。

— そうですね。実はもっと大きい店にしたかったのですが、この物件が駅前で立地条件が良かったので、出店を決めたの

業のようなものですから、あと加えるとしたら、サービスの部分だけですものね。

— 選ばれる店を目指す

— 本部と加盟者の、事業に対する姿勢の共有は、非常に重要です。現在、御社にとつてのネットカフェ1号店を出店されていますが、この1号店は40坪と、ネットカフェとしては小さいよ。

— そうですね。実はもっと大きい店にしたかったのですが、この物件が駅前で立地条件が良かったので、出店を決めたの

すか。大していいオペレーションもしていないわけです。要するに、サービス業としてはまだすごく未熟な状態なのです。そこに面白さを感じたのです。ある程度成熟した市場だったら、優秀な人がたくさんやつておられるわけだし、面白みもなくなってしまいます。

自分たちが、ビザや中古車買取・販売で磨いてきたサービス面での自信もありましたしね。ネットカフェを始める前に、社員と他のネットカフェを回ってみたところ、うちの社員が「これなら負けないですね」と言うので、「じゃあやるか」と始めたのです。

— 確かにネットカフェは、スペース提供

数多いネットカフェの中、コミックバスターを選ばれた理由は何でしょう。

— 山下 通常のFCと異なり、個々の店の個性を打ち出すことを奨励している点が、面白いと思ったからです。先ほど申し上げたように、業界全体のサービスレベルがまだ高くないので、これら、自分が今まで積み上げてきたものをアラカルフアして、より良いサービスを提供できると思っていました。そうした自分が、今まで積み上げてきたものをアラカルフアして、より良いサービスを提供できると思ったからです。そのままで、自分たちが、今まで積み上げてきたものをアラカルフアして、より良いサービスを提供できると思つたのです。それで、今、単に「美味しい」と考へて、店舗展開したいという声が上がりまして、それなら今までやつてきたことのないものをやりたいと考え始めたのです。そこで、なぜかネットカフェが自分に響いてきたんですね。それと、サービス業という分野で、もっと窮めていきたいという気持ちもありましたので。

— 最後はサービス力勝負

— まず、FC事業を始めたきっかけからお話し下さい。

— 山下 もともとは輸入車の営業をやっていたのですが、28歳で独立しました。車屋出身ですから車屋で独立したかったのですが、資金が無くて無理でした。それ自分で手の届く、ビザ宅配のFC事業を始め、その後、中古車買取・販売業FCにも加盟しました。

販売の次に、新たなFC事業としてインターネットカフェを手掛けられたわけですが、ネットカフェ進出の動機は何ですか。

— 山下 弊社の社員から、さらに店舗展開したいという声が上がりまして、それなら今までやつてきたことのないものをやりたいと考え始めたのです。そこで、なぜかネットカフェが自分に響いてきたんですね。それと、サービス業という分野で、もっと窮めていきたいという気持ちもありましたので。

— 業種を問わず

— なるほど。ビザ宅配、中古車買取、

— なぜサービス業だったのでしょうか。

— 山下 結局のところ、ピザも車も、基本的な考え方や姿勢は同じで、気配りなどサービス面での差別化が不可欠だと、つくづく感じたからです。

— 山下

— なぜサービス業だったのでしょうか。

— 山下