

ライトハウス 巽益章社長(54)



焼き肉店「松阪牛焼肉M」を大阪・難波で運営している。他店にない

特徴は、店内に来店客への臨機応変な対応を任務とする通称「ぶらぶら社員」がいることだ。

例えば、店にたどり着けないお客の出迎え、近くの観光地への案内、写真撮影の手伝いなど、様々な要望に「ノー」を言わずに接客する。そんなサービスが評判となり、今では外国人客が7〜8割を占める。

来店する外国人客の多くは旅の途中だ。旅の出来事は日常以上に思い出に残る。だから店で楽しい思いをした客は、その思い出を口

## 大阪のおもてなし 焼き肉店で

コミで伝えてくれる。

「爆買い」が減速したと言われるが、店は海外からの予約客で日にぎわっている。「また来た」と、海外からのリピーターも珍しくない。

かつてはマーケティング(市調査や販売促進策の立案など)仕事をしていたが、すぐに結果出そうとする手法に疑問を感じ自ら顧客とじっくり向き合う店展開に踏み切った。ホテルに客相談や要望に対応するコンシェルジュがいるように、「大阪のコンシェルジュ」になり、客に「大は楽しかった」と思ってもらえるようにしたい。

