



地域の名店 街のパン屋さん

昔ながらの街のパン屋さん。なつかしいパンを作り続けるからこそ地域の人たちに愛され、毎日足を運ぶ。そんな老舗を守ってきた店主の心意気を紹介。

代々木上原フジヤベーカリー (東京都・渋谷区)

パンの激戦区において 唯一無二のパン屋さん

渋谷区の西部に位置する代々木上原は、都内有数の高級住宅地街として名高い。近年はアパレルや飲食店など多種多様でハイセンスな店が住宅街などにも点在し、ゆったりと時間を楽しめる渋谷のオアシスとも呼ばれる地域だ。一方で、駅周辺にはいくつもの商店街が広がり、一日中買い物客の足が絶えない。その一つ、駅に隣接する代々木上原商店街にあるのが創業93年のフジヤベーカリー。パン激戦区といわれる中において、地域住民に寄り添い“毎日食べたい”と言われるパンを夫婦二人で提供している。

店の経営は接客から学びとる

「ただただ毎日飽きずに食べてもらえるパンをつくらせているだけ」と開口一番に話すのは、店主の和田篤尚さんの夫人の和田安子さん。「お腹が空いたら食べたいと思ってもらえるパンを提供すること」が店のモットー。誰でもが毎日気軽に立ち寄り、安心して食べてもらえるパンを売り続ける店であることを強調する。その背景の一つは、昨今マスコミで話題になるようなベーカリーが周辺に数多く出店し、いわゆるパンの激戦区と

いわれる地域になっているからだ。「そうしたパン屋さんは電車に乗って遠くからパンを買いに来るお客様が多いけど、うちは地元で働く人や住民が毎日通う店なので経営の仕方は全く違い競合



店主の和田篤尚さんと、安子夫人

するとは感じていない」と話す安子さんは、地域密着型の独自の店舗経営法を身に付けている。

一番大事にしているのは来店するお客様の言葉や動作など、大げさに言えば一挙手一投足を肌で感じ取ることだという。基本は顧客の好みを覚え「このパンは好きでしたね」とか「いつものパンが焼けていますよ」、また好みのパンが売り切れていたときは「この時間なら必ずありますよ」と適切な情報の声掛けをすることで、よりお客との距離が近くなる。またその反対もあり、今は話したくないという雰囲気を出している人は、いち早く感じ取りそれなりの接客をすることだという。パン製品については、例えばリニューアルして形を変えたときなどに、以前のものがなくなると聞かれたときや、新製品を紹介したときの反応が良くないときなどは、「このパンは今後出さない方が良くないと察知できる」と笑う。消費者が何を求めているのかは、こういう形で情報をくれるから、敏感にそれを感じ取り、毎日修正することで切り抜けてきた

