

行列ができる山の中のたまごかけ



JR山陰本線上夜久野駅から北へ15.7km、国道426号線沿いの豊岡市但東町に、山小屋風の建物の「但熊」があります。但馬地方で、熊ができるような自然が残っている場所にあるお店とい

う意味で「但熊」と名付けられました。敷地内には、たまごかけごはんの店「但熊」と農産物直売所「百笑館」、スイーツ専門店「但熊式番館」、大きなツキノワグマのオブジェが並んでいます。

食に関する著名な月刊誌、テレビ等で紹介されたことがきっかけで、連休には、5時間待ちで受付を中止するほど行列ができる「たまごかけごはん専門店」です。

◆ お客様に喜んでいただけるお店づくり



抗生物質を一切使用しない卵「クリタマ」と専用醤油

飲食店のメニューの一つではなく、「たまごかけごはん専門店」として初めて注目されたのが但熊です。その後、地域おこしのためのたまごかけごはん専門店等が増え、たまごかけごはん専用醤油などが販売されるなど、たまごかけごはんブームのきっかけとなったお店といえます。

店主の西垣源正氏は、西垣養鶏場を営んでおり但東町栗尾（クリオ）で、抗生物質等を一切使用しない20種類の吟味した単味自家配合飼料で育った鶏から生まれた卵である「クリタマ」というブランド卵を販売しています。以前に但東町出身で京都のカステラ店経営者が「但東町が活性化するために」という講演会で講師をされました。その内容を人づてに聞き感銘を受けた同氏は、当養鶏場の卵をカステラの原材料として扱ってもらったことがきっかけで、この経営者から多くを学び、2006年3月に但熊を開店しました。

当店のモットーは「お客様に儲けていただくことを最優先に考える」です。お客様に儲けていただく事とは、お客様に喜んでいただくことです。お客様を裏切らなければ、お客様は信者になり、結果的に店舗の利益が向上すると考えています。お客様に喜んでいただく事は、商品の価格設定や施設にあらわれています。



たまごかけごはん定食と単品のオムレツ。地元の人も真似できない味

但熊を開店する際にたまごかけごはんの価格設定は、200円を考えていましたが、店長からは、ワンコインの500円と提案があり、お味噌汁と香の物をセットにして、350円となったそうです。「たまごかけごはん定食」のご飯は地元のお米で、炊きたてを提供します。テーブルに置いてあるたまご、海苔、ねぎが、食べ放題です。たまごは、もちろん、目の前の西垣養鶏場から運んだものです。お店の利益を考えるなら、ご飯は一度にたくさん炊いたほうがコストはかかりませんが、炊きたてを提供するには、少しずつ炊く必要があります。お味噌汁のだしも市販の物を使うほうが材料費、人件費ともに削減することができますが、毎朝かつお節と昆布からだしをとってつくるお味噌汁など少しの工夫の積み重ねがお客様に喜んでいただけていると考えています。また、隣の建物で但東町の野菜やお米を販売する「百笑館」では、提携している農家の方が朝早く野菜を納品しに来ます。新鮮な野菜があると地元の方も買い物に来られます。初めのうちはあまり知られていなかったこのお店も、結果的に「但熊」を開店したことで売上が増加しました。

ごはん～但熊（たんくま）～

西垣氏のお客様を喜ばす工夫は店だけではありません。当店の目の前には、休耕田を利用した花畑があります。秋にはケイトウ（鶏頭）、曼珠沙華などを栽培しています。自然に咲いているのではなく、コストをかけて花を育てています。花畑は、たまごかけごはんの順番を待っていただいで



炊きたてのご飯がお客様に喜ばれる。ざるにある卵が食べ放題も嬉しい



熊のトイレ。記念撮影の場所として人気がある。

いる間にお客様に自然を楽しんでいただきたいという気持ちから生まれました。

大きな熊のオブジェは、お客様が記念写真を撮影する場となっていますが、実は女性専用トイレです。記念撮影の場もトイレも、お金を生むわけではありませんが、必要なものであり、あればお客様が喜ぶものです。大きな熊の形のトイレは、完全にオーダーメイドで、空調完備のトイレは、多額の投資が必要でしたが、お客様が喜ぶことを考えた結果、完成したオブジェです。

◆ 口コミしたくなるお店

但熊が成功した理由とは、行列ができる「たまごかけごはん専門店」であること、ブランドの卵やねぎ、海苔が食べ放題で350円という価格設定。順番待ちの間には、隣の農産物直売所でたまごやお米、野菜を購入することができ、体験できる自然。その他にも、スイーツ専門の但熊式番館では、コーヒーやウォーターサーバーの水が無料サービスなど、誰もがわかる口コミネタに加えて、西垣氏がこだわるお店にある熊の置物や椅子に掘られている熊、トイレのペーパーホルダーがたまごの形をしている等、隠れた口コミネタがたくさんあることで、Twitterやfacebook、ブログ等のソーシャルメディアで多くとりあげられ



ています。チラシやパンフレットをつくらなくても、集客できるようになったきっかけは、まず、当店のわかりやすい面白さが雑誌にとりあげられ、売り込むのではなく喜んでいただくことを最優先とした姿勢が支持された結果です。

行列ができるたまごかけごはんだけでなく、当店の売りであるおいしい卵を利用したスイーツなど、お客様が喜んでいただくことを最優先に考え、新しい商品を開発する当店は、地域の方だけでなく、数時間かけて来られるお客様が何度もリピートしたくなるお店であり続けるでしょう。

(中小企業診断士 宇田名保美)



西垣 源正 氏

店 名：但熊
住 所：兵庫県豊岡市但東町栗尾917
代 表：西垣 源正（61歳）
電 話：0796-55-0801
U R L：http://www.eonet.ne.jp/~tankuma/
設 立 年：2006年3月21日

営 業 時 間：10：00～18：00
定 休 日：年中無休
(但、8/14・12/31・1/1～3は休み)
業 種：飲食業
従 業 員 数：12名
席 数：15席