

す。

さて、前置きが長くなりました。そろそろベルク劇場の幕を開けましょう。幕の向こうにどんなベルクが潜んでいるか？ じっくりと楽しんでください。
では……始まりです。

2018年8月

中山マコト

はじめに 3

第1章 わずか15坪なのに1日1500人が来店する、愛され続けるお店の秘密 17
君は新宿駅のベルクを知っているか？ 19

世界一にぎやかな駅の小さな奇跡 22

メーカーをうならせる現場力 24

お店の世界感を表す圧巻フードメニュー 27

お客さまに愛されて続けて30年 31

第2章 熱狂的に愛されるお店の6つの秘密 35

なぜベルクはお客さまにここまで支持されるのか？ 37

ベルクのように熱狂的に愛されるための6つの秘密 40

第1の秘密 ベルクは、毅然としている 45

・ベルクは「ナンパ禁止」 46

・愛煙者と禁煙者 49

・強烈なこだわりが、お店・会社の個性になる 50

第2の秘密 ベルクは、地元客を大切にする 53

・ お店・会社の「空気」は、お客さまがつくる 54

第3の秘密 ベルクは、全方位対応である 57

・ お客さまに自由に使ってもらえる全方位性 59

第4の秘密 ベルクは、名物商品を持っている 61

・ 他ではない商品・サービスにお客さまは引き寄せられる 62

第5の秘密 ベルクは、品質に妥協しない 66

・ 「こうあるべき」という姿がおのずと品質のラインを決める 68

第6の秘密 ベルクは饒舌である 71

・ お客さまへのラブレター 73

第3章 お客さまに愛されている証拠は「2万人の署名」 77

駅ビルのお店を襲った最大の危機 79

わずか15坪のお店を守るために、2万人が署名 81

個人店がなぜ大企業と闘えたのか 84

・ お客さまの応援が勇気をくれた 86

組織の論理と個人の思い、そして選択の自由 88

魂のこもっていない商品・サービスに、お客さまはだまされない 90

第4章 まるでベルク！ 熱狂的に愛される11のお店・会社に学ぶ 93

第1の秘密 媚びずに毅然としているから、熱狂的なファンが生まれる 94

ベストセラーを置かない本屋「読書のすすめ」 95

・ 他と同じじゃ売れっこない 95

・ 勇気をもって品揃えを絞る！ 97

・ 媚びない本屋 98

・ 本屋らしさを捨てる 100

音楽家向けのマンション『ミュージション』で大人気の「リブラン」 103

・ 問題解決マンション 104

・ 尖ると、お客さまが集まってくる 106

第2の秘密 本気で地元と生きる 110

- 市役所職員が「別府の誇り」と口にするライブハウス「ヒットパレードクラブ」 111
 - ・ 観光地、別府で、地元客に愛されるライブハウス 112
 - ・ 地元のお客さまとふれあい、割引チケットを手渡し 113
 - ・ 地元のお客さんを待つのではなく、地元に出ていく 114
 - ・ 経営破たんするも、ファンの応援で、わずか2カ月半で再出発 117
 - ・ 火災で全焼。でも、3日後に営業が再開できたのは地元のお客さまの後押し 119
 - ・ 市長も応援！ お客さまから寄付金が集まり、新店舗がオープン 122
- 第3の秘密 全方位対応であること 125
 - 悲惨な事件をチャンスに変え、独自の世界を作り上げた路地裏の
 - 上海料理店「上海小吃」 126
 - ・ 近所で起きた事件がきっかけで、お客さまが遠のく…… 127
 - ・ 「本場の上海を味」を軸に、全方位にメニュー展開 129
 - ・ お客さまのためなら「無駄を覚悟、ロスを承知」 131
 - 郷土愛を『カタチ』にすると、ファンが集う、大分郷土料理の店「とど」 134
 - ・ 全方位に広がるさつま揚げを求めてお客さまが殺到 137
- 第4の秘密 名物商品にこだわり、熱烈なファンを創る 140
 - 旨辛にこだわり続け、辛者（信者）を生み出し続ける「蒙古タンメン中本」 141
 - ・ メニューは決して広げず、旨辛で勝負 142
 - ・ 絶対に揺るがない、譲れないものを持っているか？ 145
 - レタスしゃぶしゃぶで歌舞伎町を制圧！「レタスしゃぶしゃぶ吟」 148
 - ・ 厳しい経営状態を救ったのは、レタスだった 149
 - ・ レタしゃぶぶを真似するライバル店があらわれたが…… 151
 - ・ レタしゃぶぶ一本に絞る凄味が、熱烈なお客さまを呼び込む 153
- 第5の秘密 品質に妥協しない！ 156
 - 仲買との徹底した信頼関係構築が、世界で活躍する著名人を魅了する「亀喜寿司」 157
 - ・ いくたびに、いつも泣きそうになる寿司屋 157
 - ・ 運命共同体の取引先をつくるということが、品質を決める 159
 - ・ 塩釜の、有名なのに隠れ家 161
 - ・ 地元、塩釜を盛り上げるため、ライバルの同業種と連携 162
 - ・ 震災すらも味方につけて、地元の海を売る 163

- 好きな蔵元への尋常じゃないこだわりが、信じられる品質となる「地酒屋こだま」 166
- ・日本酒しか置いていない酒屋 167
 - ・あなたもピエール・カルダンを目指そう 170
 - ・本当にあなたの商品・サービスが好きな、真のお客さまと出会うには 172
- 第6の秘密 饒舌である 175
- 伝えるべきことをしっかり伝え、8割のリピーターをつかむ「再春館製菓所」 176
- ・「お売りしません」という戦略 176
 - ・いわなければ伝わらない。だから、いろんな角度から伝える 178
 - ・とんかつ屋なのに、キャベツでお客さまを納得させる、凄腕の伝え方「とん久」 182
 - ・豊みかけるようなストリート仕立てのコミュニケーション 182
 - ・たった1枚の紙で、当日リピーターを生み出す 184

おわりに 187

第1章 わずか15坪なのに1日1500人が来店する、愛され続けるお店の秘密