

# 地域に根差し、共に歩む ～愛される企業の秘密～

# 地域に根ざし、 共に歩む 愛される企業の秘密

大企業や大手チェーン店とは一線を画し、独自の戦略やサービスで地元の人たちから絶大な人気を集めている企業がある。今号は、誰もが楽しめるお店づくりや、ここでしか味わえないメニューの提供といった、さまざまな工夫を凝らすことで、地域から愛されている企業の秘密に迫る。

北海道  
函館市

## 感動を呼ぶ店づくりで 地域の人々に幸せをもたらし

ラッキーピエロ

函館市とその周辺に16店舗を展開し、年間150万人が来店するハンバーガーチェーンのラッキーピエロは、函館市民に愛され、多くの観光客にも知られている。店舗ごとに異なる内装や、温かいサービス、地元の食材を使い鮮度・質にこだわった味……店内には驚きと感動を呼ぶ仕掛けが満載だ。

驚きを提供することで  
口コミが広がる

昭和62年に函館市のベイエリアに1号店をオープンしたラッキーピエロ。函館市内と近郊の店舗数は大手ファストフードチェーンを大きく上回り、シエラは約6割を誇る地域ナンバーワンブランドだ。

16店のデザインは全て異なる。例えば、ベイエリア本店のテーマは「森の中のメリーゴーランド」。店内には木馬やブランコがある。「エンジェルたちのおしゃべり」がテーマの五稜郭公園前店は、天使の絵で壁が埋め尽くされ、金色に輝くエ

ンジェルのオブジェが天井から吊り下がり、「世界ナンバーワンサンタクロースコレクション。5000人のサンタがお出迎え」がテーマの十字街銀座店はサンタクロースの人影が店内に並ぶ。「サンタクロースが大好きなので海外に行ったときに買い集めています。本当に好きなことでなければ、お客さまに楽しんでいただけるお店はつくれません」(王二郎代表)。

こうした店舗づくりは「今の時代、おいしいだけでは来てもらえない。楽しいだけでも心に響かない。びっくりするほどの驚きをいかに提供できるかが大事」という考えがあるからだと言代表は話す。「誰かに話したくなるような感動と驚き口コミとして広まり、お店のPRにつながるのです」

常連客のアイデアを生かした  
メニューは100種類以上

メニューにも驚く。年間30万個を販売する人気ナンバーワンの



▲ラッキーピエロの王二郎代表(左)と王未来副社長。平成21年には日本経済新聞「何でもランキング」の「ご当地バーガーならこの店」で全国第1位に選ばれた