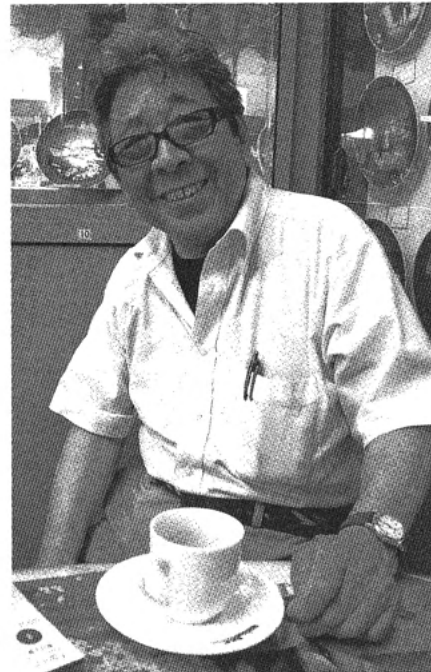


品質高いコーヒーを日本一売る遠山珈琲 「個人店を長く繁盛させる法」

(有)遠山珈琲代表取締役社長 遠山克利さん

文/立山雅夫



(有)遠山珈琲代表取締役社長

遠山克利さん

1946(昭和21)年、宮崎県生まれ。1970年、東京の老舗コーヒー会社に入社。1984年8月、同社を退職する。同年11月、(有)遠山珈琲を設立。現在に至る。

メーカーの営業と親しくなり 人間関係をつくることです。



ブラジル クルゼイロ農園の農園主と遠山さんが並んで記念撮影。次に行ったとき、お土産とともに撮った写真をパネルに入れて持って行く。



「新豆(ニュークローブ) グアテマラ アンティグアSHB)SHBはストリクト(厳格な)、ハード(高地産)、ピーン(豆)のことで、高品質製品の輸出規格である。200gと500g袋入りで、毎年4~5月に販売する。



世界で最も高価といわれるインドネシア産のルアックコーヒー豆が3粒入っているキーホルダー。

1984(昭和59)年に創業した(有)遠山珈琲は1992(平成4)年に、現在と同じ70坪の店舗にしてから、コーヒーを大量に製造・販売するかたちになった。遠山珈琲ではすべてではないが、海外のコーヒー農園から直接、生豆を買い付けている。

最近ではコーヒーの生産地に行っていないです。これまで何度も行ってきましたので、人間関係ができています。こちらから連絡すると、遠山は「アミーゴ」、友達だから、すぐ手配するといってくれます。海外も日本も同じだと思えうけれど、やはり大事なものは人間関係です。

最初に海外のコーヒー生産者に会うとき、お土産を持っていきます。そして一緒に並んだ写真を撮ってきます。次に行ったとき、お土産とともに前に撮った写真をパネルに入れて持って行くのです。そうすると、こちらの顔と名前を憶えてくれるのです。写真は農園のオーナーとだけではなく、子どもたちも入れて撮影します。そうすると、余計よろこんでくれます。

直接話をして買付けを続けているコーヒー生産者は何人もいます。特に毎年、新豆の時期になると、生産者から航空便でコーヒー豆を取り寄せています。中米のガテマラ、ブラジル、インドネシアなどに親しくしている生産者がいます。

インドネシアのルアックコーヒーは毎年買っています。世界で最も高価なコーヒーといわれています。インドネ

シアでは「コピ・ルアック」といいます。ジャコウネコの糞から未消化のコーヒー豆を取り出し、きれいに洗浄したものです。発酵によって独特の複雑な味香りを持っています。こちらがルアックコーヒーを買うとき、ルアックコーヒー豆が入ったキーホルダーが欲しいというのと、コーヒーと一緒に送ってくれます。

見ると買うは違う

コーヒー生産国は、赤道直下や赤道に近い中南米、アフリカ、アジアではインドネシアやベトナムなどです。どこも日本から遠いところにあります。それらの国々で生産されたコーヒーを実際に出している店でも、ほとんどの人は直接、生産地を見たことではないです。

コーヒー店、喫茶店、カフェの店主でコーヒー生産地を知っているのと知らないのでは大きな差がある。さらに生産者を知っているかどうかはもっと大きな差になると思います。

産地を知っていると、商社とかコーヒー関連の組合などの視察は、勉強のために行くというのがほとんど。視察した人はコーヒーがどう栽培されているのか。コーヒー豆はどのように生産されているかなどの勉強をしに行く。だから買いに行くわけではないのです。

最初、コーヒーの組合などで行くと、生産者は買ってもらえるように一生懸命接待してくれます。うちのコーヒー

冷凍食品、うちでも販売しているコーヒー器具類、食器類など、どこでも同じものを買おうと思えばできます。多くの人がそうしたことを行っています。メーカーや販売店から買うよりも、ネットで買った方が安い。アマゾンで注文したほうが安いから注文する人が増えています。

ただ、店を経営している人が、安ければどこで仕入れてもいいとしていると、メーカーの営業マンは、こちらが必ず必要ときに助けてくれません。昔も今も変わらない。これからさらに人間関係が大切になるのではないかと思います。

飲食店でも、小売店でも、ケースで購入し、ある程度の数量になると、メーカーの営業マンが来るようになります。そのとき一番大事なのは、そのメーカーの営業マンと仲良くなっていくことです。仕事の打ち合わせをしたあと、一緒に昼食をとりに行き、歓談をするようにしています。

親しくなると、夏場に売れない商品、また冬場に売れない商品が出ると、営業マンは「会社からいわれて、売上げを上げなければいけないのですよ」というような切羽詰った状態の話が出る場合があります。私も営業マンをやっていたことがあるので、よくわかります。でも親しくなると、逆にいいづらくありません。そのとき、こちらに営業マンの心を洞察する力がなければならぬ。メーカーの営業マンは自社商品が季節によって売れないときも商談に来ます。その製品はこちらにまとまった在

はこういうところで作っていますと説明してくれます。

しかしその後、直接買う人はほとんどいません。やはりコーヒー豆を買って初めて付き合が始まる。人間関係ができていくのです。こちらから買いに行くということが大切なのです。

私はコスタリカの生産者からコーヒー豆を買っていますが、最初は皆で視察に行ったときに見た農園です。実際にそのコーヒーを飲んでみて、すごくおいしかったので、そこから買いたいと頼んだら、すごくよろこんでくれました。その生産者は買ってくれるものだとは思っていなかったのです。見に行ったのと、実際に注文をしたのでは全然違います。

居酒屋の店主も、農家を直接訪ねることがあると思います。あるいは漁港へ行って漁師さんと親しくなって、直接、購入することも増えていると思います。仲良くなるのに、同じように一緒に写真を撮るとか、農家や漁師さんの家族とも一緒に撮った写真をパネルに入れて持っていくと、よろこんでくれます。いい人間関係ができます。

営業マンと人間関係をつくる

情報が発達している社会に住む私たちが気をつけなければいけないことがあります。インターネットを頻繁に利用する社会ですから、同じ商品でも、どこが安いか高いか簡単に比較できます。そういう人がすごく多い。農産物はそこまでではないとしても、家電製品、

車があり、頑張っても夏場は売れないだろう。安くしてもらおうので、ありがたいのですが、どうするか困ります。でもそこで、「いいよ。正月の福袋に使うから」という。7月ごろに冬の福袋に使う商品を買ってあげるわけです。いや、買ってあげるのではない。営業マンも、それなりに安い値段を出してくるわけですから。こちらは買ってから半年寝かしておくことになるわけですが、そうしたことをすると、何かのときに必ず助けてくれるのです。お互いさまだから。お互いワイン・ワインになれる信頼関係を常につくっていくと進めにくいかなと、これからの商売はうまくいかない。こちらが買ってやっているとんだという商売をやっていると絶対にいいものを適切な値段で、また安く買えない。囲碁では人工知能が勝ちました。では在庫をどうするかという判断力は、今まだ出てこないと思います。

個人店は、お客様が誰なのかはつきりわかっているから、やりやすいです。よく知っている相手であれば、声をかけます。その方が、より親しくなるので、いいのです。また電話でも、よく知っている相手の家族のことをちょこつときいたりすることもあります。それが個人店のよさですから。一方、コンビニで店の人とお客さんがそういう話をするというのはいけません。お客さんの顔を見たことはいないけれど、ほとんど誰だか知らない匿名のお客さんを手にする世界です。