

ヒロコーヒー

オーナー自ら産地に赴き吟味した、多彩な認証コーヒーの品揃えで人気を集める自家焙煎コーヒー店。ペーパードリップをベースにしながら、近年では新たにエスプレッソマシンを導入する店舗も増えている。同時に、充実したスタッフ育成システムをベースに、新たに整備を始めたパリスタ育成の仕組みに注目した。

地元での人気を支える充実した人材育成システム

北摂・阪神間エリアを中心に15店舗を展開し、地元の厚い支持を得ている「HIRO COFFEE」。約40種に及ぶコーヒー豆は、各地の契約農産物をはじめ、栽培方法や農園の環境に配慮されたコーヒー豆がほとんど。「どこで、誰が、どのように作ったかが分かる豆は、味わいの差として出てきます。安心・安全というベースがあってこそ“おいしさ”もあるんです」と、早くから、サスティナブルコーヒーに力を入れている。年に数回、オーナーの山本光弘さん自らが世界各国の産地に足を運び、さまざまな国や地域の認証コーヒーを幅広く取り扱っている。

厳選されたコーヒーのクオリティはもちろん、「HIRO COFFEE」の人気の理由の一つに、充実した育成システムが挙げられる。

「HIRO COFFEE」では、ISO認証の規格をもとに教育訓練規定を設け、正社員・アルバイトに関わらず、独自の人材育成プロセスに基づいてスタッフの評価を行っている。一般的なプロセスと

Shop Data

本店 大阪府吹田市広芝町9-19 電話／06-6380-1055	箕面小野原店 大阪府箕面市小野原西 4丁目-8-14 電話／072-726-1033
キャナル一本店 大阪府吹田市広芝町9-19 電話／06-6380-1050	伊丹中央店 兵庫県伊丹市中央1丁目2-23 (ファミリー伊丹デュオ1F) 電話／072-782-1077
江坂店 大阪府吹田市江坂町1-23-19 (米沢第5江坂B1) 電話／06-6339-1055	伊丹あまき店 兵庫県伊丹市豊牧7-10-5 電話／072-771-1060
五月ヶ丘店 大阪府吹田市五月が丘北1-10 (メロディーハイム1F) 電話／06-6878-1060	伊丹いながわ店 兵庫県伊丹市北伊丹5-15-1 電話／072-775-1030
大丸梅田店 大阪府大阪市北区梅田3-1-1 大丸梅田9階 電話／06-6347-1616	イオンモール伊丹昆陽店 兵庫県伊丹市池尻 4丁目1番地1 電話／072-771-1299
豊中緑ヶ丘店 大阪府豊中市向丘1-7-1 (フジタピア1F) 電話／06-6850-8668	尼崎つかしん店 兵庫県尼崎市塚口本町 4-8-1-N-105 電話／06-4961-5030
千里セルシー店 大阪府豊中市千里東町1-5-2 (千里セルシー2F) 電話／06-6834-1050	西宮北口店 兵庫県西宮市森木東町37-11 電話／0796-65-0470
箕面桜店 大阪府箕面市桜4-18-3 (メゾンアーデンII 1F) 電話／072-722-1075	

しては、本社研修の後に、配属先によって1ヶ月の研修。直営店の場合は2か月の試用期間を経て採用を見届け、その他の部署は



生豆や焙煎についての教育は、工房を併設した伊丹いながわ店で行う。カップリングも部署に関係なく全員が参加できる。

社内マイスターの認定は、筆記テストと現場でのロールプレイングを組合せて評価。アルバイトも基準は同様だ。



「OJT実践手引」に基づく実地の研修を経て、正式にスタッフとして入社する。さらに入社以降は、OJT評価に応じて1～10までの等級が設けられており、仕事の習熟度によって段階的に昇級していく。

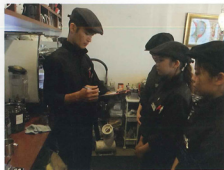
また、スキルアップのための社内セミナーも実施されており、直営店では選手育成、トレーナー、珈琲普及、CSの各委員会がセミナーの計画を設定し、社外セミナーへ参加した際には随時、報告会が開催される。

エスプレッソマシンの導入とともに 新たにバリスタ育成の仕組みを模索

「販売、ホールを経て、最後に厨房に入るのがトレーニングの流れ。すべてが覚えるべきスキルで、業務ごとの専門職としては分

けられていないんです」と山本オーナー。エスプレッソマシンを扱う仕事も、ペーパードリッップやフードの作成など、厨房の業務の一部として位置づけられ、セミナーを受けた後に社内のテストに合格する必要がある。その基礎的なトレーニングを身に着けた上でのバリスタであり、コーヒーを提供する業務の1つとしてとらえている。

コーヒーの提供はペーパードリッップを基本としているが、近年は、エスプレッソ系ドリンクやテイクアウトメニューを提供する店舗も増えている。現在、伊丹いながわ、西宮北口、箕面小野原、伊丹あらまき、尼崎つかしん、イオンモール伊丹昆陽、大丸梅田（このうち、尼崎つかしん、イオンモール伊丹昆陽はセルフサービス）の、全店の約半分に当たる店舗にエスプレッソマシンを設置。ペーパードリッップとエスプレッソのオペレーションの両立を考慮し、伊丹いながわ店など店舗規模と来店者数が多く、抽出を複数



同時に行える店舗が中心だ。

1987年の開業当時は、バリスタという営業もまだ浸透していなかったが、「コーヒー業界の流れとしてエスプレッソの需要が増えていることと、お客様からの希望が多かったこともあって、エスプレッソマシンも導入し始めました」と山本オーナー。「バリスタ チャンピオンシップ」にも、4年前から「HIRO COFFEE」の代表スタッフが参加している。

とはいえ、スタッフの採用に関しては、一般的なスタッフ募集のみで行い、採用されたスタッフの中から、バリスタ希望者を募る形を取っている。中には、「バリスタチャンピオンシップ」出場者などの、経験者も少なくないが、募集の段階では経験は問わない。「あくまでドリップ中心の店であって、エスプレッソ自体は、提供が始まって数年しかたっていない新しいジャンル。店の中でのバリスタの位置づけも、これから考えていく必要がありますが、コーヒーの産地とお客様をつなぐ、ツールの1つとして考えています」。

それでも、バリスタ希望者が増えつつあることで、「HIRO COFFEE」では、バリスタ用の育成の仕組み作りを始めている。その中心となっているのが、社内委員会の1つ「選手育成委員会」委員の山本浩司さんだ。

山本浩司さんは、イタリアン・パルやカフェでの勤務を経て、4年前に「HIRO COFFEE」に入社。バリスタとしての経験を生かして、エスプレッソの提供に力を入れ、社内でのトレーニングやオリジナルメニューの開発を行っている。現在、エスプレッソマシンを設置している店舗の中でも、伊丹いながわ店・西宮北口店・伊丹あまき店・箕面小野原店のみで限定で、通常メニューのほかに特別メニューとして別冊でエスプレッソドリンクを提案。定番のカフェラテやカプチーノのほか、ナッツやキャラメルなどのフレーバー・カプチーノが女性を中心に好評を博している。

昨年からスタッフ教育の仕組みにも着手。勉強会という形で年間スケジュールを作成し、セミナーなどを行っている。エスプレッソの基礎・応用からなる勉強会には、社内のどんな部署のスタッフでも自由に参加でき、希望者も徐々に増やしている。勉強会の基本編は、エスプレッソの抽出原理や工程、エスプレッソマシンの取り扱いについての基礎技術、さらに応用編では、バリスタの抽出技術の違いによる味わいの変化、現場でのオペレーションを含めた実践的なスキルをレクチャー。部署を問わずレクチャーし、他の部署でも参加できるユニークな委員会制度で、エスプレッソに関する知識・技術について、社内全体のレベルの底上げを図っている。

「当初は年数回の開催でしたが、希望者の数に対して時間が足りなくなってきた」と、現在は、伊丹いながわ店に設けたトレーニングルームで、年間10回のペースで、基本編と応用編を開催する。また、各店舗に設置されているマシンが異なるため、トレーニングルームだけでなく、山本浩司さんが各店を回り、各店舗の現場でのセミナーも行っている。

また、「バリスタ チャンピオンシップ」にも、年1～2名のベースで経験者が出場。2012年から開催が始まるペーパードリップ部門にも出場を予定している。こうした競技会の参加に当たっては、個人トレーニングに加えて、マンツーマンでの指導、競技会の場を設けて競技のシミュレーションを行うなど、社内でのバックアップも充実させている。

社内テスト合格者のみがコーヒーを抽出 プロ意識を育てる「社内マイスター制度」

「HIRO COFFEE」独自の制度として設置されているのが「社内マイスター」だ。厨房内作業者を対象に、プロ意識を持って商品作成を行ってもらうための評価制度で、資格者の基準を満たしたものにアナウンスを行い、3ヶ月に1度、立候補により試験を実施。厨房内の管理知識・抽出技術能力・フード作成技術能力の3つの基準で、商品作成の基本から商品提供までを評価。社内セミナーを受講後に、筆記テストと現場でのロールプレイングを組合せて





トレーニングルームには、「バリスタチャンピオンシップ」でも使用されたシモネリのマシンを設置。山本浩司さんはトレーナーとしても活躍。

行う。審査員は各店の店長、コーヒー普及委員会の2名が担当し、60点以上で「抽出資格者」、80点以上が「社内マイスター」資格者に合格する。資格取得は任意だが、有資格者は特別手当てとして給与に反映するなど、モチベーションの向上につなげている。

コーヒーの抽出については、ネルドリップマシン、ペーパードリップ、サイフォン、3部門があり、有資格者のみが店舗でコーヒーの抽出を担当。「社内マイスター」や「抽出資格者」は各店に配属され、ドリンク、フードの作成にあたり、引き続き有資格者が次の資格候補者の教育、訓練にあたる。さらに選手育成委員会で抽出資格者教育やトレーニングのフォロー、抽出試験に対するアドバイスをやり、トレーナー委員会の下で社内セミナーを開催。焙煎についてや、Qグレーダーによるカップングセミナーなども毎月行われ、常に知識・技術の向上に努めている。

ただ、多彩な産地のキャラクター、テロワールの違いを楽しんでもらうために、抽出方法は豆に合わせて変えるのではなく、ほとんどの店舗でペーパードリップを基本としている。抽出時間を重視することで、条件を統一し、バランスの良いポイントで抽出することを心掛ける。とりわけペーパードリップについては、器具から数値、手順まで細かく示したマニュアルが順守される。

また、資格には有効期限があり、新しいマニュアルに沿って認定が行われる。現状にとどまることなく、随時、最新の育成方法や知識、マニュアルなどを更新。技術・サービスのクオリティを保つための工夫の一つだ。

美味しいコーヒーを広める存在として バリスタに求められる専門知識

とはいえ、ペーパードリップが確固たるベースとしてあるため、「HIRO COFFEE」におけるバリスタは決して目立つ存在ではない。むしろ、「経営的な視点から見ると、あくまで店舗業務の一部

で、当初はそれほど関心を持っていなかったんです」とは山本オーナー。トップバリスタと呼ばれるバリスタの活躍などもあって、職業としての認知度は飛躍的に上がり、バリスタ志望者も増えている人はたくさんいますが、現実には厳しい。販売として成り立つ方法を考える必要があるのでは」と分析する。

山本オーナー、ひいては「HIRO COFFEE」がイメージする自立したバリスタとは、コーヒーの豊富な知識を持つ専門家としてのバリスタだ。エスプレッソマシンを扱うだけでなく、ロースター兼バリスタとして、美味しいコーヒーを広めていく存在。その意味では、バリスタはカフェを作るための総合プロデュース力が要求される職業だ。

お客様を楽しませることに對して、抽出技術は、バリスタの仕事のほんの一部でしかなく、逆にコーヒーについての知識がないと技術を持ていても生かされない。そのため、「HIRO COFFEE」では、産地から生豆、焙煎の過程についてもスタッフへの教育を欠かさない。「HIRO COFFEE」には、各地の生産者もよく訪れることから、その際に社内に生産現場の状況を話してもらう機会も増やしていく予定だという。

「産地から消費者まで」というモットーに基づき、今後は、シングルオリジンの豆を積極的に提案するなど、各産地のコーヒーの表現を明確にしていきたいという山本オーナー。「バリスタは、より深く原料から焙煎、カップまで知ることが必要ですし、それをお客様に伝えることが大切な仕事になります。すべての過程をしっかりと理解することで、「コーヒーマン」としてのスタンスを確立すべきだと考えています」。

工所(アトリエ)をテーマにした伊丹いながわ店。各店舗の豆を焙煎する拠点でもあり、焙煎工所とケーキ工所を備えている。

