

# 一蘭、顧客満足の秘訣

日本の本格とんこつラーメンへのこだわりが、一蘭の香港での成功と自信につながっています

2013年、一蘭は、50年以上にわたり、日本で培ってきた伝統的かつ本格的なとんこつラーメンを香港にもたらしめました。銅鑼湾 (Causeway Bay) の主要ショッピング地区に初の海外店舗をオープンした一蘭は、この国際都市で飲食業を成功させる秘訣にすぐに気付きました。それは、本物志向、革新的な店舗及び注文システム(オーダー用紙を使って好みに合わせたオプションを選択し、ボタンを押して店員を呼び、あとは、ひたすら味わう。)です。

「香港の日本食ブームにより、需要と供給の両面で牽引力が生み出されます。」と株式会社一蘭 代表取締役社長 吉富学氏は述べました。「銅鑼湾 (Causeway Bay) 店の成功は我々の予想を大きく超えて、驚異的なものです。香港は、大変洗練された市場であり、大きなビジネスチャンスがあります。ビジネスチャンスにおいて、香港は既にニューヨーク、さらには東京をも凌駕していると考えます。」

インベスト香港と九州経済連合会が連携しながら支援したことが、自信を持って香港への進出準備ができた要因だと、吉富氏は謝意を示しました。店舗前の長蛇の列が示すように、一蘭の銅鑼湾 (Causeway Bay) 店の人気は一向に衰えを見せず、その人気は、2015年6月香港2号店となる尖沙咀 (Tsim Sha Tsui) のオープンにつながりました。

24時間体制で運営する一蘭は、香港進出当初、現地スタッフを90人採用しましたが、新規店舗のオープンに伴いスタッフ数を300人に増やしました。新規オープンした尖沙咀 (Tsim Sha Tsui) 店は、同地区を象徴する

K11 アートモールの近くに位置し、銅鑼湾 (Causeway Bay) 店よりも総面積で勝ります。新店舗では、「屋台」と他のお客様を気にする必要のない「味集中カウンター」の2形態で182席が用意されています。

顧客満足度の向上、リピート顧客増加及びスタッフの質の向上に伴い、一蘭は香港島または新界 (New Territories) に3号店を開設する予定です。最終的には、中国本土市場への参入を目指しています。

「大きな挑戦が待ち受けてはいますが、品質と味を維持し、リピーターを増やすことが鍵となります。私たちは一蘭を代表する天然とんこつラーメンを提供していますが、常に新しいアイデアや新商品も開発しています。例えば、女性のお客様に満足頂けるよう、デザートメニューの改善も怠りません。」と吉富氏は述べました。

香港進出に当たり、事前調査でも創業準備でも、インベスト香港には多様なサポートをして頂きました。市場情報の提供、採用に関するアドバイス、ビザ申請支援、広報サービス、ネットワーク作りの機会提供など、そのサポートは多岐にわたり、スムーズな創業準備を進めることができました。

## 一蘭

- 1960年、博多(福岡県)にて創業
- 日本国内に50店舗以上運営

hk.ichiran.com



「ビジネスチャンスにおいて、香港は既にニューヨーク、さらには東京をも凌駕していると考えます。」



動画を再生

