

日本フードサービス学会
第9回フードサービスマネジメント研究部会

日時：2013年9月20日（金）18：00～20：00
会場：日本フードサービス協会 10階会議室
テーマ：「これまでの議論の総括と今後の方針決定」

1) これまでの流れ

フードサービスマネジメント研究部会では、フードサービス業が抱える問題とその原因を、アドバイザーや研究者、実務の方の講義を題材に議論してきた。これまでの議論で、大きく以下の4つの問題が挙げられた。

- ・フードサービスにおけるサービス・ホスピタリティの考え方や実用性
- ・外食産業のイメージ劣化と食育の不足
- ・就職人気の低さと人材不足
- ・従業員不満足と離職率の高さ

2) 議論内容

① フードサービス産業の再定義

フードサービス産業は、外食産業やホスピタリティ産業などと比較した際の違いが曖昧である。そこでフードサービスの曖昧な定義からの脱却、食育活動によるイメージと実態の改変を目指し、新たなフードサービスビジネスモデルの構築（ミッションの再定義）が提案された。

新たなビジネスモデルは、社会の変化に対応し、また社会をそこに暮らす人々にとって理想的な形へと変えていく必要がある。フードサービス産業が描くビジネスモデルは、変化への対応と自らも変化を起こすことの両方の特徴を持つ。前者は、社会が高齢化へと向かい、今後医療介護産業の占める割合が増加することが予測されることから、それらの産業の特徴を取り入れることである。後者は、飲食店を単なる食事の場ではなく、地域の人々が交流し、価値観を共有するための場として提供することである。

既にファミリーレストランの業態では、企業活動を地域社会や街に対する役割を達成する手段として捉える企業もある。具体的には地域イメージへの貢献や、急増する高齢者の雇用、食に関する知識や体験を提供する場の創造、また地域のコミュニティとしての役割を果たすことを目指している。

コミュニティに関連して、ビジネスモデルへのネットワークの活用も提案された。ソーシャル・ネットワークキング・サービス（SNS）は、ネットワーク上で地域社会のコミュニティを結成することもでき、口コミ、イメージアピールの役に立つと考えられる。個人が社会に対して価値観を発信するようになった社会で、飲食店が価値観をシェアする場を提供し、同時に企業の魅力も発信することを目的としている。

これらの理想を達成するためには、理論的な裏付けや、事例を検証する必要がある。また、成功することのみを想定するのではなく、何を持って達成とするのか、マイルストーンやゴールを定め、達成か否かをどのように判断するのか、分析する用意をしておくことで、次の取り組みに繋げるための礎とすることができる。

② 人材に関する諸問題

外食産業は新たな人材の確保に困窮している産業でもある。実際、学生時代に飲食店でアルバイトをしていたり、就職活動中に内定が取れていたとしても、この業界を就職先に選ぶ学生は少ない。これは、外食産業が持つマイナスのイメージが、就職先としての魅力を減退させているためである。マイナスのイメージは主に、ブラック企業や将来が見えないことであり、業務の身体的・精神的な辛さ、時間当たりの給料の

低さ、キャリアプランの不透明さなどに起因する。産業のイメージは業務実態だけでなく、企業が発信する情報からの影響も受ける。マイナスイメージの改善のためには、各企業が自分たちのミッションを社会に向けて発信することも重要である。

外食産業は、人材の継続雇用にも苦戦を強いられている。飲食店などはアルバイトを多く採用する都合上、もともと雇用流動性の高い業種ではあるのだが、そのアルバイトですら、入って3日で離職など、その手の話題には事欠かない。これはイメージだけでなく、実態として、従業員に不満足、苦痛、不安を与える要素が存在していることを意味する。企業はこの問題を解決しようと努めているが、対応しきれず、放置されている事実も多く存在する。

飲食店の業務は標準化・効率化などが浸透しておらず、日々改善に勤しむことで良い方向にむかうとも考えられるが、それにも限界はある。よって、この業界で働くことはそれらの苦難に打ち勝つためのそれなりの覚悟と用意が必要である。苦難に打ち勝ち、就業を継続するためには、個人が企業の活動動機に賛同することが望ましいという意見があがった。動機の不一致を避けるために企業は自分たちのミッションを正確に伝える努力と、就職後の従業員への動機づけを徹底して行う努力が不可欠である。

従業員の動機づけは、フードサービス産業への継続雇用を促す重要な要素だと考えられる。ここで問題なのは、どうやって動機づけを行うかである。動機づけのアイデアとして、道標となる人間が居ること、キャリアプランが明確になる仕組みが存在すること、自身の成長が実感できる機会があることなどがあがった。どう実現するかまでは議論できなかったものの、概ね人生に目標と達成の指標を与えるしくみが求められるようである。

3) まとめ

フードサービスマネジメント研究部会は今後、理想とするビジネスモデルを実現するための活動と、現実のフードサービス産業が抱える問題を解決するための活動を、表裏一体で行っていく。どちらの活動も、「問題」に対し「理想」を設定し、「解決のためのアイデア」を出し合い、「実現に向けた方策」を実施し、結果を「評価」することで、次の活動に繋げる一連のプロセスは変わらない。

4) 第10回研究部会の開催と課題等

開催日：2013年10月18日（金） 18:00~20:00

内 容：株式会社グルメ杵屋

執行役員総務部門長 加藤誠久 氏の報告を受け、全体で議論を行う

テーマ：「パート・アルバイトの早期離職防止とモチベーション施策について
（パート2）」

課 題：第9回までのまとめを参考に、「働きやすい（魅力ある）職場づくり」について、課題点、問題点などを各自でまとめておいてください。

まとめ：伊藤公佑（名古屋工業大学大学院工学研究科 博士前期課程）