

日本フードサービス学会
第1回フードサービスマネジメント研究部会

日 時：2012年11月26日（月）

会 場：日本フードサービス協会 10階会議室

テーマ：1.研究テーマについて参加者の問題意識の整理
2.研究部会の運営方法



1. 研究テーマについて参加者の問題意識の整理

1) 研究背景

1760s から 1980s まで、生産者は量と質に重点を置いたモノづくりを行ってきた。それ以降になると、製品の価値は製品そのものだけでなく、提供過程や提供後の製品価値支援、つまりサービスによっても決められるようになった。現代においては、形の無いサービスそのものを価値として提供する業種も数多く存在する。フードサービス業は、製品とサービスの 2 つの価値が連携して成り立つ業種である。時代の流れとともに人々の価値観が変化する中で、提供する側・される側、両方の最適化を目指したフードサービスをマネジメントしていく必要がある。

2) 問題意識の整理

①研究の方向性を定める目的で、個々の問題意識を共有することとなった。そのためにまず、「フードサービス業におけるサービスおよびホスピタリティの定義」が問題となった。一貫したサービスおよびホスピタリティの論理が存在しないため、現場で発生する多用なニーズに適切に対処できない。また、学問的・手法論的な区分、立ち位置が確立できていないといった意見が寄せられた。

②参加者の意識を具体化する意図で、「ヒトの持つサービスおよびホスピタリティの重要性」について議論がなされた。サービスおよびホスピタリティの提供者がどうあるべきかという要件が定まっていないことや、省力化(機械化)によりホスピタリティの提供シーンが減少しているという指摘がなされた。フードサービス業で積極的に働きたいという人財が少ないことも問題としてあげられた。

③経営者という側面から見ると、「サービスおよびホスピタリティの競争力や実用性」において、ヒトのサービスおよびホスピタリティを顧客価値や売り上げに直結させて表現できず、動機づけがしにくいという問題があった。

3) 問題解決のアプローチ

「フードサービス業におけるサービスおよびホスピタリティの定義」については以下のような提案があった。

- ①時代ごとの価値観の変化とそれに対する価値提供の変化を振り返り、現代人の価値観を分析したうえで理想のフードサービスを定義する。
- ②人間の持つ言語表現の範囲からサービスおよびホスピタリティに類するものを抜き出して定義する。
- ③サービスおよびホスピタリティ以前にフードサービス業が提供できる価値が何かを推測し、その中で定義を試みる。
- ④「ヒトの持つサービスおよびホスピタリティの重要性」、「競争力や実用性の面」については、問題としてはあがったものの、個別の具体的なアプローチまでは言及されなかった。
- ⑤その他細かなアプローチの手法として、現象として観察された事例をピックアップする。
- ⑥価値要因をリストアップし、関係性を推測する。



2. 研究部会の運営方法

1) 議論・研究の進め方

- ①部会を有意義で進展のあるものにするために、何故それが問題なのかという仮説や、問題を解決することでどうなるかというアウトプット（成果）を設定する。
- ②フードサービスに関する事柄について、一人が自身の意見をプレゼンし、全体で議論する、等。

2) 次回の開催と課題等

開催日：2013年01月21日（月） 18:00~20:00

テーマ：「人々の価値観の変化とともに、フードサービスにおけるロイヤルのホスピタリティの概念がどのように変化・発展してきたのか」に関して梅谷羊次氏のお話を伺い、全体で議論を行う。

課題：理解を深めるため、梅谷氏の『ファミレスは進化する』を読んでおくこと。

文責： 高崎商科大学 特任教授 服部勝人