

ホテル内buffetサービスの改修ポイント事例

伊藤 芳規 (いとう よしき) 博士 (工学) 株式会社ループコンサルティング Loop Consulting Inc. 代表取締役

日々新たなコンセプトを駆使して様々な飲食店が作られている。老舗ブランドと暖簾で集客できる店舗以外、ある一定年数を経ると打ち出してきた飲食コンセプトは陳腐化し、新たなサービスコンセプトの練り直しが求められる。特にホテル施設のグレードにより顧客層は棲み分けられるが、流動的なゲスト層は競合施設へ容易に流れていく。顧客層の集客維持と利益向上で密接に関わる料飲施設でも、集客ニーズの変化を予測し対応することも求められる部門である。特に朝昼夕と全時間帯で飲食サービスを提供する All Day Buffet Dining ではホテル施設の顔であり、顧客ニーズを捉えながら新たな付加価値サービスを打ち出す改修が各地で行われている。

1. はじめに

東京都内をはじめ数多くのホテルがここ十年オープンしてきた。特に外資系の大型ホテルの日本進出が続き、国内外のホテル集客争いは日々続いている。そんな中、国内老舗ホテルも、続々とレストランをはじめ料飲施設や厨房施設のリニューアルが進めており、新たな集客戦略が計画されている。本編ではホテル内の料飲サービスでメインとなるbuffet施設の改修時における計画留意ポイントや、改善ポイントを記載したい。

2. buffet施設の改修例

ホテル料飲施設におけるリニューアルのコンセプトで重要視されているのは、その施設の料飲サービスのスタンダードは維持させながら、新しい魅力を生み出し、新たな顧客層を取り込むことが大きな目的であると言える。

特にbuffetダイニング改修では、デザイン面ではクラシックトーンからモダン・スタイリッシュへ。

メニューサービスも、朝食、朝食とランチ間、ランチ、アフタヌーン、ディナー、ディナー以降も含め、全時間帯でその利用ゲストの喫食利用状況や需要に合わせ、料飲サービスを行えるbuffetスタイルの対応やアラカルトサービスなどが日々検討されている。

メニュー構成と料理提供スタイルの改善傾向では、

あらかじめbuffetカウンターに並べるサラダ類、ハム、コールドガルニ、デザートなどの冷たい料理はコールドトップ、アイスベッドなどに配置させ、ゲストへ訴求する食材容器やガラストレイに盛り付ける工夫を行う。温ガルニやメインなどは出来立て、作り立て料理を訴求する様々な工夫を施している。

今では標準となるが、オープンキッチンで作っているシーンを見せる演出では、エンターテインメント+出来立て感を演出している。出来立て料理は提供カウンターに埋め込まれるIH調理器に保温される。さらなる演出では、釜焼きのピザをはじめ、規制が許すならば、炭や薪を応用したグリラーなどを応用し、肉、魚のグリル焼成を目の前でみせて、演出として訴求する方式などの改修が計画される(参考資料1)。

海外のbuffetサービスの新たなサービスコンセプトでは、最終調理作業をお客様の目の前で演出する傾向が多くなっている。各コーナーで提供する料理品はメインキッチンで下処理を行い、最終調理に必要な下処理済食材のみを各コーナーへ搬送するスタイルである。1つのダイニングエリアに点在する各種のライブ感あるフードサービスカウンターは、新たなゲスト層への取り込みに寄与している。調理作業面では、従来の分散点在する各種作業が同種の集約化への作業となり、作業の効率化にも貢献している。