

日本フードサービス学会

# 第19回年次大会プログラム

フードサービス 成長のための人材活用と教育

日 時：2014年5月10日（土）

9:30～10:00	通常総会
10:05～17:55	年次大会
18:00～19:30	懇親会

会 場：学習院大学

（東京都豊島区目白1-5-1）



# 《 目 次 》

1.	会場地図	1
2.	会場利用のご案内	2
3.	プログラム時間割	3
4.	基調講演	4
5.	パネルディスカッション	5
6.	セッション	7
7.	自由論題	12
8.	総括	17
9.	学会長挨拶	18

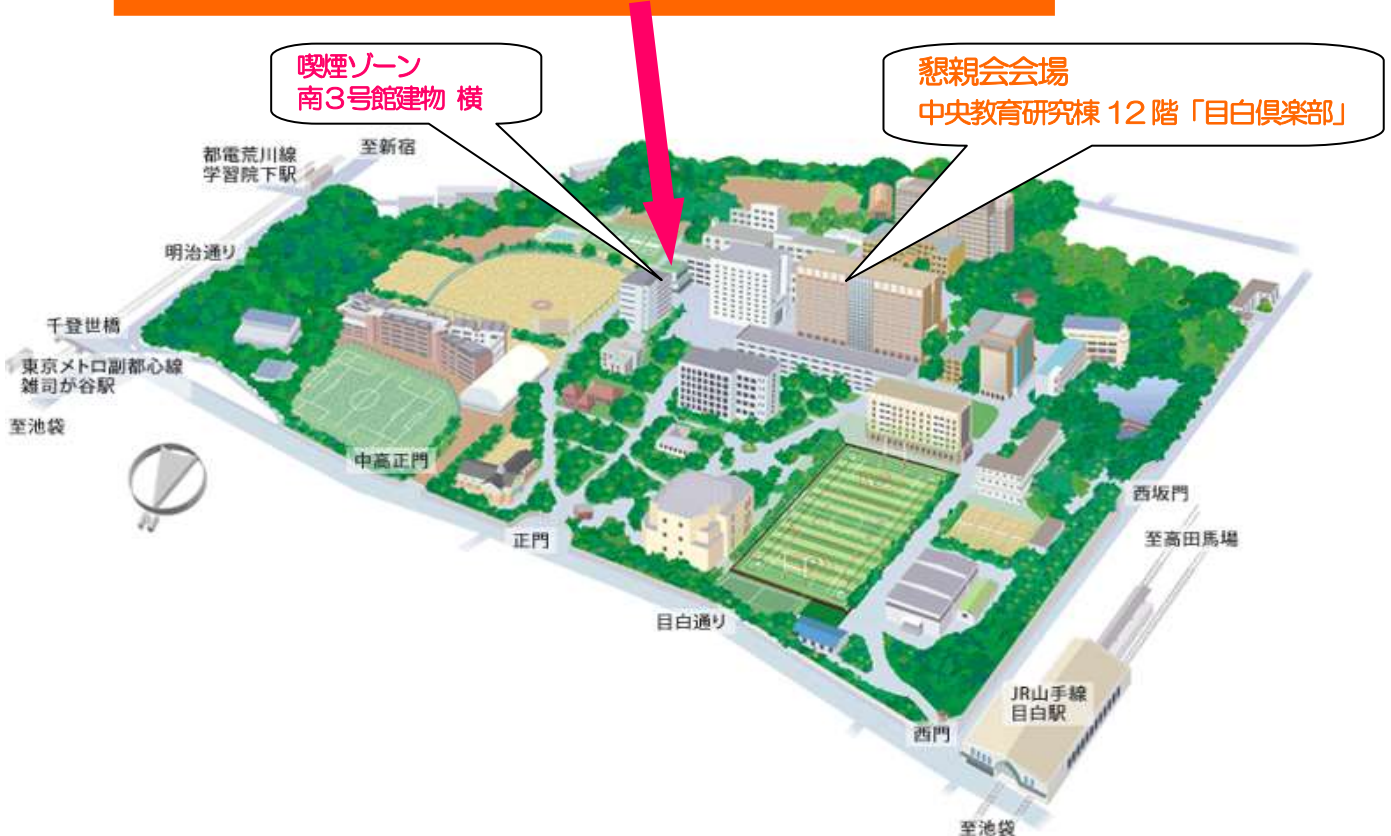
本プログラムにおける氏名標記は敬称を省略しております。ご了承願います。

## 1. 会場地図

**会場：南3号館**

3階301（総会、基調講演、セッション1～5、パネルディスカッション2、他）

2階202（自由論題1～5、パネルディスカッション1）



## 2. 会場利用のご案内

◇通常総会・年次大会 (9:30~17:55)

○受付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・南3号館1階

○通常総会・年次大会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・南3号館3階301教室、2階202教室

○講師、司会、役員控室・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・南3号館4階401教室

◇懇親会 (18:00~19:30)・・・・・・・・・・・・・・・・中央教育研究棟12階「日比谷松本楼 目白倶楽部」

【協賛】JA全農あきた、JAあきた北央、NPO法人国内産米粉促進ネットワーク、一般社団法人Jミルク

◇弁当配布場所 (12:00~13:30)・・・・・・・・・・・・・・・・南3号館1階

お弁当を用意しております。12:00より南3号館1階の年次大会受付デスク横にて配布を開始します。弁当は参加名札と一緒に渡した**黄色のチケット**と引き換えとなりますので大切に保管して下さい。上記時間内での弁当引換えにご協力下さいますようお願いいたします。なお、**お弁当の空箱は所定の回収箱【南3号館3階301教室、2階202教室、1階受付横】へお戻し下さい。大学据え置きゴミ箱の利用はお控え下さい。**

◇ドリンクサービス (14:20~16:15)・・・・・・・・・・・・・・・・南3号館1階

毎年大好評の秋田県からのフレッシュなジュースを今回も提供いただきました。是非ご賞味下さい。

【協賛】JA全農あきた

◇手荷物について

クロークはございません。貴重品等は必ずご自身で管理されるようお願いいたします。

◇喫煙について

大会会場【南3号館】横の喫煙ゾーンをご利用下さい。ご協力をお願いいたします。

### 3. プログラム時間割

9:00	受付開始	
南3号館301教室		南3号館202教室
9:30 10:00	第19回通常総会 (30min)	
休憩 (5min)		
10:05	基調講演 (70min) 「新たなビジネスモデルの源泉」 住谷栄之資氏 (KCJ GROUP 株・代表取締役社長兼 CEO) 11:15 司会: 相原修氏 (日本大学・教授)	
休憩 (5min)		
11:20	セッション1 (60min) 「100年企業への理念共有と人財共育PDCA」 根岸榮治氏 (株ねぎしフードサービス・代表取締役社長)	自由論題1 (30min) 「フードサービス業界における人材確保と定着率について」 服部勝人氏 (静岡産業大学・特任教授)、河木智規氏 (タザワーズ (株) SC 開発担当) 伊藤公佑氏 (名古屋工業大学院・博士前期課程)、楠野恭巳氏 (学習院女子大学院・修士課程) 司会: 横川潤氏 (文教大学・准教授)
12:20	司会: 懸田豊氏 (青山学院大学・教授)	自由論題2 (30min) 「フードサービス業界における産学協同型人材育成についての事例調査」 細江哲志氏 (横浜商科大学・専任講師)、田島悠史氏 (宝塚大学・専任講師) 司会: 横川潤氏 (文教大学・准教授)
昼休み (60min)		
13:20	セッション2 (30min) 「最近の労務問題における危機管理」 金井高志氏 (ワタテック法律事務所・弁護士) 13:50 司会: 上田隆穂氏 (学習院大学・教授)	パネルディスカッション1 (60min) 「フードサービス業界における人材確保のための取組み」 河木智規氏 (タザワーズ (株)・SC 開発担当)、中農康太氏 (UCC フードサービスシステム (株)・総務人事室長)、加藤成久氏 (株グルマ軒屋・執行役員総務部長)
13:50	セッション3 (30min) 「イターナルマーケティング」 小泉徹氏 (首都大学東京・教授) 14:20 司会: 上田隆穂氏 (学習院大学・教授)	司会: 横川潤氏 (文教大学・准教授)
休憩 (15min) ※ドリンクサービス		
14:35	セッション4 (60min) 「わが社の従業員教育と業界が抱える人材の問題について」 高岡慎一郎氏 (株人形御今半・代表取締役社長)	自由論題3 (30min) 「サービス環境設計手法に関する研究」 越島一郎氏 (名古屋工業大学院・教授)、伊藤公佑氏 (名古屋工業大学院・博士前期)、浅井俊之氏 (株ツアイ・事業開発本部イノベーションサービス部長) 司会: 小林哲氏 (大阪市立大学・准教授)
15:35	司会: 立原繁氏 (東海大学・教授)	自由論題4 (30min) 「フードサービスにおける価格設定に関する実証研究」 奥瀬喜之氏 (専修大学・教授) 司会: 小林哲氏 (大阪市立大学・准教授)
15:35	セッション5 (30min) 「オーナーシップ」 川又啓子氏 (亜細亜大学・教授)、黒岩健一郎氏 (青山学院大学院・教授)、福富言氏 (京都産業大学・准教授) 16:05 司会: 伊藤匡美氏 (東京国際大学・教授)	自由論題5 (30min) 「外食・中食で参考にしている情報、しない情報」 小川美香子氏 (東京海洋大学・助教) 司会: 小林哲氏 (大阪市立大学・准教授)
休憩 (10min)		
16:15	パネルディスカッション2 (90min) 「フードビジネス初業界における人材活用の視点」 パネー: 松澤巧氏 (味の素・人事部グローバル人事グループ長)、藤居謙太郎氏 (株藤居事務所・代表取締役社長)、高力美由紀氏 (宮城大学・准教授) 17:45 司会: 白鳥和生氏 (日経新聞・調査部次長)	
17:45	総括 (5min)	
17:50	年次大会実行委員長・上田隆穂氏	
17:50	学会長挨拶 (5min)	
17:55	学会長・江口泰広氏 (学習院女子大学・教授)	
中央教育棟 12階 目白倶楽部 (日比谷松本楼)		
18:00	懇親会 (90min)	
19:30	司会: 伊藤匡美氏 (東京国際大学・准教授)	

## 4. 基調講演

10:05~11:15

### 『新たなビジネスモデルの源泉』

～職業体験施設『キッズニア』と、食と農のテーマパーク『オークビレッジ柏の葉』の挑戦』

住谷 栄之資 KCJ GROUP(株) 代表取締役社長兼CEO

司会 相原 修 日本大学 商学部 教授

#### 【住谷氏略歴】

1943年和歌山県で生まれ、大阪で育つ。1965年慶應義塾大学商学部卒業。1965年藤田観光(株)に入社。箱根小湧園、大阪太閤園勤務を経て、新規事業担当として瀬戸内海の直島のリゾート施設開発などに従事。1969年株WDIに入社後、取締役として主に外食事業に経営参画。

\*開発運営に携わった主な外食事業

「ケンタッキーフライドチキン」「ハードロックカフェ」「トニーローマ」「スパゴ」「カプリチョーザ」「プリミバチ」「ブリーズ オブ トーキョー」、他

\*その他事業

1989年～1998年の間、ICS国際文化教育センター（留学事業）の事業再建を担当し、同センターの代表取締役会長としてM&AとMBOに携わる。

2000年(株)WDI 代表取締役社長に就任、2003年に同社を退職。2004年(株)キッズシティージャパン(現:KCJ GROUP(株))を設立し、代表取締役社長兼CEOに就任(現職)。2006年10月東京・豊洲に『キッズニア東京』をオープンし、2009年3月には兵庫・甲子園に『キッズニア甲子園』をオープン。2012年4月千葉県柏市に食と農の複合施設『オークビレッジ柏の葉』をオープン。2013年南相馬ソーラーアグリパークに資本参画。

## 5. パネルディスカッション

13:20~14:20

### 1. 『フードサービス業界における人材確保のための取組み』

加藤 誠久 (株)グルメ杵屋 執行役員総務部門長

河木 智規 タニザワフーズ(株) 開発チームハット開発担当

中農 康太 UCCフードサービスシステムズ(株) 総務人事室長

コーディネーター 横川 潤 文教大学 国際学部 准教授

#### 【加藤氏略歴】

1962年生まれ。1993年(株)グルメ杵屋入社。1996年麺事業部東地区第一部ブロック長。2003年総務部総務課主幹。2005年総務部長。2009年執行役員総務部長。2011年より現職。

#### 【河木氏略歴】

法政大学工学部経営工学科卒業。一毅建設地所(株)入社(現タニザワフーズ(株)に統合)。同社にて『三井のリハウス岡崎店』店長、タニザワフーズ(株)へ転籍。経理所属にて以下財務・経営企画・KFC事業部・店舗開発部を歴任し、執行役員、人事開発グループ長、取締役・タニザワフーズ(株)学長。2013年より現職。

#### 【中農氏略歴】

1956年大阪生まれ。関西大学卒業後、(株)UCC コーヒーショップ本店(現UCC フードサービスシステムズ(株))に入社。店舗の店長、マネージャーを経験し、本社にてマーケット開発室、営業本部にて営業企画を担当。2005年からフランチイズ展開を見据えた上島珈琲店営業部の部長として東名阪を中心に新店を行う。2009年から管理本部で総務人事業務全般(人事制度改定、人材育成、労務管理)を担当。その後、UCCホールディングス人事部部長を経て、2013年からUCCフードサービスシステムズ(株)総務人事室室長に就任し現在に至る。

## 2. 『フードビジネス業界における人材活用の視点』

松澤 巧 味の素(株) 人事部グローバル人事グループ長

藤居 譲太郎 (株)藤居事務所 代表取締役社長

高力 美由紀 宮城大学 事業構想学部 准教授

コーディネーター 白鳥 和生 (株)日本経済新聞社 編集局調査部 次長

### 【松澤氏略歴】

1987年東京大学経済学部卒業、味の素(株)入社。川崎工場に配属され、その後人事部、アジア部などを経て、2003年から2008年までタイ味の素社勤務。2008年に帰国し、2011年より現職。

### 【藤居氏略歴】

1972年明治大学卒業、サントリー(株)入社。1979年米国コーネル大学ホテル経営学部留学。1990年ファーストキッチン(株)社長就任。1991年日本サブウェイ(株)社長就任。1997年藤居事務所設立。フードサービス&レストランビジネスに特化したコンサルタントに従事。著書に『フードサービス業における情報化戦略とテクノロジー』、『顧客の声を活かすフードサービス情報戦略』(いずれも、中央経済社、共著)。

### 【高力氏略歴】

広島大学大学院地域研究科修了。フードシステム総合研究所、セゾン総合研究所、西洋フード・コンパスグループ(株)を経て、2009年より宮城大学事業構想学部准教授。専門はフードサービスビジネス、流通ビジネス、マーケティング。「企業ミッションとフードサービスビジネス」(『感性工学』VOL.11 No.3)、「外食産業における「食」と「農」の連携」(『日本フードサービス学会年報』第16号)等。



## 6. セッション

11:20~12:20

### 1. 『100年企業への理念共有と人財共育PDCA』

根岸 榮治 (株)ねぎしフードサービス 代表取締役社長

司会 懸田 豊 青山学院大学 総合文化政策学部 准教授

#### 【根岸氏略歴】

東京の大手百貨店に勤務後、家業を支えるため福島県に帰郷。その後飲食の世界へ。宮城県、福島県、茨城県に多業態、多店舗出店後、1981年に東京進出。新宿に『牛たんとろろ麦めし ねぎし』1号店を出店し、以後東京都内にドミナントによる多店舗展開を開始、現在、新宿を中心とした首都圏に32店舗を展開中。

## 2. 『最近の労務問題における危機管理』

金井 高志 フランテック法律事務所 弁護士

司会 上田 隆穂 学習院大学 経済学部 教授

2013年夏、外食店舗の従業員がSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)で、店の冷蔵庫に入っている写真などの不適切画像等の投稿を行ない、その店の運営企業が批判されるトラブルが相次いで起きた。これらのトラブルの結果として、その企業の評判(レピュテーション)が毀損されることとなっている。また、職場において、店長から従業員に対するセクハラ・パワハラや、残業代不払いなどの問題が生じ、それらに関してSNSで情報発信がなされることで、その運営企業が「ブラック企業」と呼ばれるなどのトラブルも起きている。外食企業において、これらのトラブルについて、人事労務管理上の対策が必ずしも講じられてはいないようである。

そこで、SNS不祥事の予防対策および不祥事発生時の危機管理としてのレピュテーション対策として、ソーシャルメディアポリシーの作成、就業規則の改定、誓約書の作成などの法的問題について検討する。そして、評判(レピュテーション)保護のために、また、「ブラック企業」と呼ばれないために、SNS不祥事発生時における企業の広報担当者の役割を検討する。最後に、SNS不祥事の問題を起こした従業員や、セクハラ・パワハラを行った従業員に対する懲戒処分手続および損害賠償請求などの問題についても検討する。

### 【金井氏略歴】

弁護士、慶應義塾大学法学部・大学院法務研究科非常勤講師。1963年生まれ。1987年慶應義塾大学大学院法学研究科修士課程修了。1989年弁護士登録。1992年コーネル大学法科大学院修士課程修了。1993年ロンドン大学大学院修士課程修了。1996年フランテック法律事務所設立。

### 3. 『インターナル・マーケティング (Internal Marketing) ～内部顧客の満足はサービスにどのような影響を与えるか～』

小泉 徹 首都大学東京 オープンユニバーシティ 教授

司会 上田 隆穂 学習院大学 経済学部 教授

サービス企業が提供したサービスによって、素晴らしい経験をした顧客も、あるいは悪夢のような酷い経験をした顧客も、その原因の殆どがサービスを提供する従業員であることが圧倒的に多い。サービス業において最も高い能力が求められるのは、サービス提供の最前線で顧客とサービス組織との橋渡しを演ずる従業員である。顧客がサービスの評価を決定する重要な要素がこの接客要員 (C・P) であり、サービス組織もまた C・P のサービスの品質とサービス提供方法による差別化を図り、競争優位を保とうとしている。顧客のロイヤルティ獲得、あるいは離反に強い影響力を持つのがこの C・P なのである。インターナル・マーケティングは、内部顧客として従業員を見なし、内部製品としてジョブ (職務) を見なし、それらの製品を内部顧客のニーズやウォンツを満たすようにデザインすることによって、従業員の満足度を高め、提供するサービスの品質を向上させ、外部顧客の満足度を高めることである。もちろん、内部顧客の満足は、外部顧客を満足させるための手段であり、その逆ではないことは言うまでもない。この報告では、インターナル・マーケティングの概念を明らかにし、内部顧客の満足と外部顧客の満足の関係について考えていきたい。

#### 【小泉氏略歴】

首都大学東京教授 (オープンユニバーシティ 経営学分野) 1977 年慶應義塾大学商学部卒業。1979 年同大学大学院商学研究科修士課程修了。1982 年同大学大学院商学研究科博士課程単位取得満期退学。専門分野は流通・マーケティング。著書に「サービス・マーケティングの新展開」(共著)、「新版商業学入門」(共著) 他。ランチェスター戦略学会会長、経営哲学学会理事。

#### 4. 『わが社の従業員教育と業界が抱える人材の問題について』

高岡 慎一郎 (株)人形町今半 代表取締役社長

司 会 立原 繁 東海大学 観光学部 教授

##### 【高岡氏略歴】

1958年東京都生まれ。1983年玉川大学文学部卒業後、(株)ワイ・デー・ケー入社。1986年同社退社後、(株)人形町今半入社、取締役就任。1990年取締役上野広小路店店長就任。1993年常務取締役就任。2001年より代表取締役社長就任。現在、(株)人形町今半フーズブランド、(株)人形町今半開発、有限会社今半の代表取締役社長も兼務する他、NPO法人国際連合世界食糧計画WFP協会評議員、内閣府食品安全委員会評議委員、東京商工会議所中央支部評議委員等の公職も多数務める。

## 5. 『オーナーシップ ：サービス・プロフィット・チェーンの新たな展開』

川又 啓子 亜細亜大学 経営学部 教授

黒岩 健一郎 青山学院大学大学院 国際マネジメント研究科 教授

福富 言 京都産業大学 経営学部 准教授

司 会 伊藤 匡美 東京国際大学 商学部 教授

「顧客満足」が現在の経営における最重要課題であることに異を唱える者はいないだろう。サービス研究の第一人者であるハーバード大学のヘスケット名誉教授らは「サービス・プロフィット・チェーン」というモデルによって、「従業員満足が顧客満足を生み、それが高い業績につながる」と提唱した。しかし、従業員満足が必ずしも顧客満足に繋がらないという場合もある。たとえば、「ほどほどに仕事をこなしていればいいので満足」といった従業員もいて、生産性が一向に上がらない場合があるかもしれない。

そこで、従業員満足やロイヤルティの上位概念として、同じくヘスケット名誉教授らが提唱したのが「オーナーシップ」である。オーナーシップをもつ顧客や従業員は、「企業をあたかもわが身同然と考え、企業やその製品、サービスの成功を自分のことのように喜び、さらなる成功を呼び込むための労をいとわなくなる」という。サービス業の成功には、オーナーシップをもつ「従業員オーナー」や「顧客オーナー」が高い割合で社内存在することが不可欠であり、企業の継続的な成長のためには、「オーナー」になりうるターゲット従業員・顧客の選定と育成、彼/彼女らへの支援システムの構築が欠かせないと考えられる。

本報告では、日本フードサービス学会第9回研究助成「フードサービス業における『オーナーシップ』の規定要因の研究」の結果を踏まえて、従業員のオーナーシップについて検討する。

### 【川又氏略歴】

亜細亜大学経営学部教授。慶應義塾大学大学院経営管理研究科後期博士課程単位取得退学。[主著]『なぜ、あの会社の顧客満足は高いのか』（同友館、2012、黒岩・福富他共著）、『OQ（オーナーシップ指数）サービス・プロフィット・チェーンによる競争優位の構築』（同友館、2010、黒岩・福富他共訳）

### 【黒岩氏略歴】

青山学院大学大学院国際マネジメント研究科教授。慶應義塾大学大学院経営管理研究科後期博士課程単位取得退学（博士・経営学）。[主著]『マーケティングをつかむ』（有斐閣、2012、共著）、『1からのサービス経営』（碩学舎、2011、共著）、『1からのマーケティング分析』（碩学舎、2011、共著）。

亜細亜大学経営学部教授。慶應義塾大学大学院経営管理研究科後期博士課程単位取得退学。[主著]『なぜ、あの会社の顧客満足は高いのか』（同友館、2012、黒岩・福富他共著）、『OQ（オーナーシップ指数）サービス・プロフィット・チェーンによる競争優位の構築』（同友館、2010、黒岩・福富他共訳）

### 【福富氏略歴】

京都産業大学経営学部准教授。一橋大学大学院商学研究科博士後期課程修了（博士・商学）。[主著]『日本企業のマーケティング力』（有斐閣、2012、共著）。

## 7. 自由論題

11:20~11:50

### 1. 『フードサービス業界における人財確保と定着率』

服部 勝人 静岡産業大学 経営学部 特任教授

河木 智規 タニザワフーズ(株) 開発チームハット開発担当

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

楠野 恭巳 学習院女子大学 大学院国際文化交流研究科 修士課程

司会 横川 潤 文教大学 国際学部 准教授

筆者らはこれまでに、サービスによって顧客価値が変化する「真実の瞬間」を、店舗スタッフが同一の基準でとらえるための手法開発に取り組んできた。この研究により、顧客の発言毎に価値変化を定量的に読み取る手法「Customer Value Management System」を開発することができた。一方で、顧客の価値変化をアウトプットとすると、その瞬間におけるインプットが何にあたるのかを特定するプロセスは明らかになっていない。店舗スタッフが真実の瞬間の重要性を理解したうえで、さらにサービスの改善を行うには、瞬間にかかわった要因とその際の条件を特定する手法が不可欠である。本研究における予備調査より、顧客への主な影響要因として「接客」、「料理」、「店舗」が挙がることが判明した。サービス提供における顧客と店員の接点については、Sampsonらが関係性図示手法であるProcess Chain Networkを開発している。しかし店舗に存在する個々のアーティファクト（店舗環境に存在する接客を除いた要素）がサービス品質および顧客に与える影響を表現する手法は、十分に研究されていない。そこで本研究では、顧客とアーティファクトの接点を店員との接点と合わせて表現するサービス環境記述手法を開発した。記述手法はモデルに採用した影響要因の範囲内で、異なるモデル間の要素と構造の共通点と相違点を可視化し、成功したサービスのノウハウ保存と失敗したサービスの原因究明を可能にする。

#### 【服部氏略歴】

法政大学経営学部卒業。東洋大学国際地域学部、同大学院国際地域学研究科の教授、高崎商科大学商学部特任教授などを経て現在に至る。ホスピタリティ・マネジメントを専門として研究。ホスピタリティ教育学会会長。著書に『ホスピタリティ・マネジメント学原論』『ホスピタリティ学のすすめ』などの単著・他。

#### 【河木氏略歴】

法政大学工学部経営工学科卒業。一毅建設地所(株)入社（現タニザワフーズ(株)に統合）。同社にて『三井のリハウス岡崎店』店長、タニザワフーズ(株)へ転籍。経理所属にて以下財務・経営企画・KFC事業部・店舗開発部を歴任し、執行役員、人事開発グループ長、取締役・タニザワ大学学長。2013年より現職。

#### 【伊藤氏略歴】

2013年名古屋工業大学工学部都市社会工学科卒業。同年名古屋工業大学大学院工学研究科社会工学専攻博士前期課程入学。現在に至る。

#### 【楠野氏略歴】

学習院女子大学大学院国際文化交流研究科国際文化交流専攻修士課程。近畿日本ツーリストグループ（株）ツーリストサービス12年間勤務。ジュニア野菜ソムリエ取得、日本料理アカデミー準会員、日本フードサービス学会会員。（一社）フードコンシャスネス研究所理事。

2. 『フードサービス業界における産学協同型人材育成についての事例調査  
～嘉悦大学とプロント(株)によるインターンシッププログラム～』

細江 哲志 横浜商科大学 貿易観光学科 専任講師

田島 悠史 宝塚大学 東京メディア・コンテンツ学部 専任講師

司会 横川 潤 文教大学 国際学部 准教授

### 3. 『サービス環境設計手法に関する研究』

越島 一郎 名古屋工業大学 都市社会工学科 教授

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

浅井 俊之 (株)ツヴァイ 事業開発本部ライフサポートサービス部 部長

司会 小林 哲 大阪市立大学 大学院経営学研究科 准教授

レストランにおけるサービスでは、接客が顧客への付加価値として提案されてきたが、その時間的割合は全体の10%に満たない。接客をしていない間、顧客は環境に影響され、周囲のモノを用いて価値を創出する。サービスを計画通りに提供するには、接客時・非接客時を含めた顧客視点での環境価値設計が不可欠となる。

本論では環境価値設計を実現するため、サンブソン(2011)の開発したプロセスチェーンネットワークを拡張した実務用のサービス設計ツール、EPCNを提案する。EPCNはサービスプロセス設計にモノと場所の概念を付加することで、モノが特定の場所に置かれる理由とその理由に適したモノの特徴を定義する発想をサービス設計者に与える。またEPCNが持つモノの状態を定義する機能は、従業員にモノの状態に応じた柔軟なサービスシナリオの選択を可能にする。本研究では、和風レストランチェーンで食事の様子を撮影し、サービスとモノ資源を起点として生じる顧客の反応を観察・分析する。一方で、設計者がサービスやモノ資源にどのような意図を込めていたのかを調査し、顧客の反応とのギャップを検証する。ギャップがどのタイミングで発生するのか、どのような傾向を持つか整理することで、対応策を検討するための情報が蓄積される。蓄積されたギャップ情報はサービス計画のシミュレーションにも用いることができ、ギャップ発生を未然に防ぐことも可能となる。

#### 【越島氏略歴】

1979年早稲田大学院工学研究科応用化学専攻修士課程修了。同年千代田化工建設(株)入社。1998年千葉工業大学工学部プロジェクトマネジメント学科准教授。2001年同大学社会システム科学部プロジェクトマネジメント学科准教授。2007年同大学同学科教授。2008年より名古屋工業大学院工学研究科教授。

#### 【伊藤氏略歴】

2013年名古屋工業大学工学部都市社会工学科卒業。同年名古屋工業大学大学院工学研究科社会工学専攻博士前期課程入学。現在に至る。

#### 【浅井氏略歴】

2001年千葉大学卒業。同年(株)イオンイーハート入社。店長を経て、2005年より人事、経営企画、営業企画、新規事業を担当。2012年10月(株)ツヴァイ出向。2012年名古屋工業大学大学院修了。



## 4. 『フードサービスにおける価格設定に関する実証研究』

奥瀬 喜之 専修大学 商学部 教授

司会 小林 哲 大阪市立大学 大学院経営学研究科 准教授

価格設定の問題は、製品やサービスの需要と収益を左右する重要な課題である。外食産業においてもこれまで低価格を訴求する傾向にあった。しかしながら、安易な低価格訴求は需要喚起に結びつく半面、収益悪化やブランドイメージの低下につながり、また不要な価格競争を招く可能性がある。従って、消費者の値ごろ感を踏まえつつ、提供サービスに見合った適正な価格設定を模索することが肝要である。

本研究では、フードサービスにおける適正な価格設定を最終的な目標として、ファストフードを取りあげて、消費者の値ごろ感に関する2回のウェブ調査を実施した。1回目の調査では、利用状況別の値ごろ感の把握を目的としたウェブ調査を行い、PSM (Price Sensitivity Measurement) によって、状況によって異なる値ごろ感があることを示した。2回目の調査では、カテゴリー構造の違いによる値ごろ感の違いについて検討を行った。例えば、「ハンバーガーを食べたいとき」というような分類学的なカテゴリー構造におけるハンバーガーの値ごろ感と、「昼食をとりたいとき」というようなアドホック・カテゴリー構造におけるハンバーガーの値ごろ感では違いが生じると考えられるが、2回目の調査では、そのようなカテゴリー構造の違いに基づく値ごろ感の違いを示し、検討を行った。

### 【奥瀬氏略歴】

専修大学商学部教授。1995年、学習院大学経済学部経営学科卒業後、同大学院経営学研究科博士前期課程を修了、博士後期課程を単位取得退学。小樽商科大学商学部助手、専修大学商学部専任講師、助教授、准教授を経て、2012年より現職。

## 5. 『外食・中食で参考にする情報、しない情報』 ：消費者調査と食物アレルギー患者家族』

小川 美香子 東京海洋大学 先端科学技術研究センター 助教

司会 小林 哲 大阪市立大学 大学院経営学研究科 准教授

2015年に施行予定の新たな食品表示法の審議過程で、外食、中食における表示のあり方が検討課題とされたことを受け、外食、中食におけるアレルギー表示の取組の現状と課題を明らかにする調査が農林水産省補助事業として実施された。本稿では、2013年9月に実施した消費者調査(Web、n=1,000)と2014年2月に実施した食物アレルギー患者家族調査(郵送、n=186)の結果を報告する。両調査では外食、中食の利用実態、購買時に参考にする情報および表示の制度化についての意向等を尋ねた。その結果、同居家族と「ほぼ毎日」から「年に数回」外食をする人の割合は、消費者72.0%、患者家族83.8%、中食では各61.8%、68.2%と、患者家族の方が利用傾向が高い。外食でメニューを決める際に参考にする情報は、消費者では価格76.5%、食材51.2%、イラスト・写真・サンプル35.0%の順であったのに対し、患者家族はアレルギー表示89.2%、食材77.4%、価格36.6%と、患者家族は価格以外の情報を重視し、アレルギー表示に加え食材等の情報も参考にする。食材情報の入手先は、消費者、患者家族ともにメニューが70%超と高いが、患者家族は食物アレルギー物質一覧表52.8%、店員41.0%、店外の掲示36.1%、PC29.9%等も利用し、複数媒体から情報を得ることで情報の確からしさを確認しており、店舗内の情報提供だけでは不十分なことが推察された。

### 【小川氏略歴】

早稲田大学第一文学部卒業後、システムエンジニアを経て、2003年3月慶應義塾大学経営管理研究科修了(MBA)、2010年3月慶應義塾大学政策・メディア研究科修了(博士(政策・メディア))。2007年より東京海洋大学に奉職、現在に至る。

## 8. 総括

17:50~17:55

第19回年次大会実行委員長 上田 隆穂 学習院大学 経済学部 教授

### 【上田氏略歴】

1953年生まれ。学習院大学経済学部教授。博士（経営学）。学習院マネジメント・スクール所長を兼任。（株）東燃を経て一橋大学大学院に進み、1986年学習院大学経済学部専任講師、助教授を経て1992年同教授。専攻はマーケティング、価格戦略、セールス・プロモーション開発、消費者深層心理、小売戦略、地域活性化。所属学会は、日本商業学会（2013年度より副会長）、日本フードサービス学会（理事）、日本消費者行動研究学会（1999年度会長）、日本マーケティング学会（発起人 理事）。主な書籍は、『Visionary Pricing: Reflections and Advances in Honor of Dan Nimer, Volume 19 of the Advances in Business Marketing & Purchasing series』（Emerald Books 2012年 共著）、『買い物客はそのキーワードで手を伸ばす』（ダイヤモンド社 2011年 共編著）、『日本一わかりやすい価格決定戦略』（明日香 2005年）など多数。

## 9. 学会長挨拶

17:55~18:00

日本フードサービス学会 会長 江口 泰広 学習院女子 国際文化交流学部 教授

### 【江口氏略歴】

(財)流通経済研究所を経て、ロータリー財団大学院奨学生として North Texas State Univ. (現 Univ. of North Texas)、Boston Univ.のMBAに留学。経営学とマーケティングを専攻。(財)日本総合研究所主任研究員(立教大学、学習院大学非常勤講師)、駿河台大学経済学部/大学院教授を経て、1998年学習院女子大学創設と共に国際文化交流学部教授。日本フードコーディネーター協会理事、Fisher College (Boston, USA) 名誉理事、福島学院大学監事、ソーシャルプロダクツ普及推進協会 (APSP) 会長他。

所属学会：日本フードサービス学会 (2002年度、2006年度学会大会実行委員長、2010、2011年度副会長)、日本商業学会、日本広報学会、Association for Asian Studies (AAS) 他。著書に『マーケティングのことが面白いほどわかる本(基本編)』(中経出版)、『マーケティングの英語』(NOVA)、『IT革命で変わる 新しいマーケティング入門』(中経出版)、『新製品開発マネジメント』(共著：ダイヤモンド社)、『変革期の流通』(共著：日本経済新聞社)、『日本の経営』(共著：ダイヤモンド社) 他。

# 日本フードサービス学会 第19回年次大会実行委員会

委員長	上田 隆穂	学習院大学 教授
委員	石倉 知忠	(株)つばめ 取締役副社長
	伊藤 匡美	東京国際大学 教授
	江原 健	味の素(株)食品事業本部 加工調味料部うま味調味料グループ長
	大澤 哲	(株)柴田書店 企画編集室 室長
	小川美香子	東京海洋大学 助教
	金井 高志	フランテック法律事務所 弁護士
	小泉 徹	首都大学東京 教授
	高力美由紀	宮城大学 准教授
	小林 哲	大阪市立大学 准教授
	白鳥 和生	日本経済新聞社 編集局消費産業部 次長
	藤居讓太郎	(株)藤居事務所 代表取締役
	横川 潤	文教大学 准教授