

ビュッフェ形式レストランを対象とした顧客ベネフィット分析に関する研究

後藤 正幸 研究室

0532055 神鳥 江里子

1. 研究背景・目的

近年、市場規模の縮小傾向が見られる外食業界において、ビュッフェ形式レストランは出店数増加の傾向にある。ビュッフェ形式レストランとは、一定料金で好きな料理を好きなだけ食べることができる形式のレストランのことである。出店数増加の理由として、このような形式のレストランでは、顧客自身が料理や食材を選び取ることや盛り付けることの楽しさ、店内の雰囲気やサービスに対してなど、単に食事することに満足するだけではない様々なベネフィットを提供できているからではないかと考えられる。この顧客のレストラン店舗に求めるベネフィットを明らかにし、そこに注力したサービスを行うことで、顧客満足の向上が期待でき、リピート顧客の獲得に結びつくと考えられる。

本研究では、ビュッフェ形式レストランを営業する某企業との共同研究により、A 店舗を事例とし、顧客がレストラン店舗に求めるベネフィットを解明することを目的とする。

2. 研究方法

本研究では、①自由記述式顧客アンケートのコメントを分析することで、顧客の店舗に対する意見や要望を抽出するという顧客意見分析と②顧客店内行動の観察調査から顧客の行動特性を明らかにするという顧客店内行動分析の 2 つのアプローチを通じて、顧客がレストラン店舗に求めるベネフィットを分析する。自由記述式顧客アンケートから得られる情報は、一部の顧客の顕在的な意見であり、真に有効な方策について把握することが困難である。そこで本研究では、観察調査による店内行動分析を併せて実施し、質的な調査の結果からも、顧客のレストラン店舗に求めるベネフィットを解明する。なお、本研究で使用した自由記述式顧客アンケートや POS データの提供及び、観察調査実施等についてビュッフェ形式レストランを展開する某企業の A 店舗に協力して頂いた。

3. 顧客意見分析

3-1. 自由記述式顧客アンケート分析概要

現在 A 店舗で保有する顧客データの自由記述式顧客アンケート(有効回答枚数 1024 枚)を用いて、店舗に対する意見や要望に関するコメント 1503 件を抽出し分析を行った。自由記述の回答の中に複数意見がある場合、一つの意見を 1 件としてコメントを抽出した。そのコメントを良い意見・悪い意見・要望の 3 つに分類し、さらに類似しているコメントを KJ 法によりグルーピングした。料理、接客、店内設備、店内備品、店内サービス、値段、店内環境、レイアウトの 8 項目にまとめ、顧客の意見と要望に関する構成要素を、階層的に整理し構造化した。表 1 に構造図の一部を示す。作成した構造図を基に、それぞれの項目のコメント件数割合の比較を行い、A 店に対する顧客の満足点と不満点の把握を行った。

3-2. 自由記述式顧客アンケート分析結果

構造図中の大項目のコメント件数割合を比較した結果を図 1 に示す。顧客は料理と接客に対して満足点を多く挙げているが、この項目に対して不満点も多い結果となった。各項目のコメントを詳細に分析した結果、料理に関しては味に対しての満足度が高いが、温度管理や補充に対して不満を持たれていることが明らかとなった。また接客に関しては顧客に対しての気遣いや笑顔、きびきびした動きや、こまめな食器下げに対して満足しているが、こまめな食器下げに対しては早過ぎて見張られている気分になるといった不満点も挙げられていた。他に店内設備とレイアウトに対して、要望は少数あるものの、満足や不満足な評価が見られないことから、レストランとしての標準的なサービスが行われ一定の評価がされていることが伺える。

表 1. 顧客の意見と要望に関する構成要素構造図

大項目	中項目	小項目	備考
要望 233件	サラダバー(サラダ)19件	品数のバリエーション	アボカド、海藻、チーズ、ツナなど追加
		味付け(ボテサラダ)	
		ドレッシングのバリエーション	
	(ホットフード)59件	品数のバリエーション	フライドポテト、パスタ、ピザなど追加 揚げたもの、資料簿の追加
		切り方、切れ目	子供用サイズ、薄味料理 フルーツ(バナナ、さくらんぼ、チェリーなど)
		種類のバリエーション	ケーキ、ゼリー アイスのトッピング チョコレート、チョコの具 焼き立てパン
	(デザート)55件	種類のバリエーション	マロンソーダ、ジンジャーエール、アイスティー、牛乳 カフェイン無しドリンク
			提供時間
	ピレージバー 27件	種類のバリエーション	魚料理追加
		提供時間	ソース選択
		味付け	ハラフサイズ もう少し短期
	一品料理 19件	バリエーション	
		期間限定メニュー	
		食品注文	
接客 10件	子供用メニュー		
	提供時間		
	コール	「出来立て〜」 メニュー維持	
店内備品 14件	温度管理		
	皿の綺麗	深い皿、カレー皿	
	シルバー配置		
	お箸、つまようじ		
	おしぼり	布製、大きいもの、使い放題	
	子供用器類、シルバー、箸		
店内設備 17件	子供用器類		
	子供用補助いす		
	トイレ	店内に欲しい	
	オープンカウンター	パンを渡りたい	
	チョコレートフォンテン	種類ももっと欲しい	
	テーブル	テーブル間が狭い	
値段 7件	提供台	ソフトクリーム、サラダバーの巻を巻く	
	クーポン券、割引券		
レイアウト 5件	子供用値段	もう少し安く	
	エリア分け(大人、子供)		
店内サービス 1件	キッズスペース	遊び場	
	お祝いコース	誕生日以外も	

※ホットフード…グラタン、パスタ、焼きそばなど調理された食品

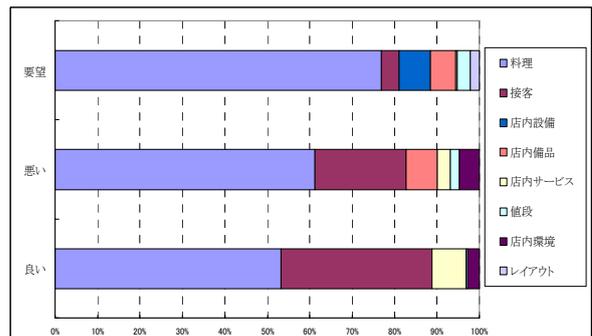


図 1. 8 項目の件数の割合比較結果

