

外国人観光客の満足度を高めリピーターを増やす施策を考える

グリーンハウスグループだからこそできる新しいフードサービスの提案

国内大手外食産業のグリーンハウス。外食産業は、日本へのインバウンドの増加にどう対応するのか？山梨大学の観光政策科学特別コースの学生を中心とする生命環境学部の男女12名が挑戦します。



外国人観光客に人気の新宿ゴールデン街などを視察

グリーンハウスは、オフィス、学校、工場、病院、シルバークロスなどに食事を提供する「コントラクトフードサービス事業」、「とんかつ新宿さぼてん」など国内外に600店以上を展開する「レストラン・デリカ事業」のほか、外食産業で培ったホスピタリティを糧に「ホテルグランパツハ」ブランドをはじめとする「ホテルマネジメント事業」なども手がけています。

東京・新宿区にある本社で行われたオリエンテーションの企業説明では、創業以来の社是「人に喜ばれてこそ会社は発展する」を原点として、単に食を提供するだけでなく、空間デザインまでプロデュースするなど「笑顔をつくる食」を提供していることが紹介されました。さらに「海外事業」では海外に158店を出店していること、「健康管理アプリあすけん」では250万人以上の会員に食事・運動状況のアドバイスを配信して健康づくりを推進していることも紹介され、学生たちは質疑応答とともにグリーンハウスへの理解を深めました。

4年生チームが途中参戦！

大学で行われたワークショップは、観光政策科学特別コースを担当する田中敦教授の指導のもと、各自で調査してきた国内の飲食事情について発表し、2チームに分かれてアイデアを出していきましたが、途中でハプニング発生！ オブザーバーとして出席していた4年生たちがワークを手伝う中でアイデアが閃き、急きょプレゼンに参戦することになったのです。

こうして黒澤尋・生命環境学部長と鈴木俊一・同学部地域食物学科長同席のもと行われた中間発表では、4年生チームを含む3チームがこれまで考えてきたアイデアを発表。グリーンハウスの担当者から「コンセプトが多すぎてまとまりに欠ける」との厳しい指摘も。そこで、当初の予定になかった翌日もワークを行い、内容を絞っていきました。しかし、4年生チームはプレゼンまであと3日の段階になってもまだコンセプトがまとまらず、徹夜の作業を経てプレゼン発表を迎えました。

葉をいただきました。そして、4年生チーム「オリゼー」は、先輩ならではの堂々とした発表で、内容もグリーンハウスの健康志向とマッチしているとの評価を受けました。全体に、学生らしいマクロの視点からの提案と、フィールドワークを活かした内容が高評価を受けた一方、「地元・甲府市に外国人観光客を呼ぶ込む提案があってもよかった」とのアドバイスもいただきました。約1カ月間にわたるPBLを終えました。

オリエンテーション | 企業 → 学生



インスタ映えのするフォトジェニックなメニューが人気を集めたり、健康志向でトクホ食品が売れたり、価格が高くてもプレミアム食品を選ぶ傾向にあったり、食品業界のトレンドはたえず変化しています。そして、外食産業を揺るがしているのが訪日外国人観光客の増加です。外国人観光客の満足度を高め、リピーターを増やすにはどうしたらよいのか？ 参加学生の多くが観光政策科学特別コースに所属していることから、得意分野を活かした新しいフードサービスの提案が求められました。

プレゼンテーション | 学生 → 企業

チーム名 オリゼー

提案 発酵食がテーマのCafe&Barで世界をつなげ、喜びの連鎖を生む

海外でも注目度の高い発酵食をテーマとしたCafe&Barを提案。店舗は、ガラス張りのオープンな外装とし、店員や客同士が交流できるようにソファやバーカウンターを設ける。メニューは日本の発酵食の他、イタリア風の味噌カルボナーラ、フランス風の日本酒入りチーズフォンデュなど外国人でも抵抗なく食べられるものやベジタリアン・ビーガン対応のものも用意する。

[参加学生]岩橋理紗子、葉袋大知、望月紗也



チーム名 セロリ

提案 日本の日常を体験できる居酒屋&手軽に食事できる駅ナカのサラダバー

居酒屋「SAKABA MIDORI」はフードコートスタイルで様々な料理を楽しめることでビーガンなどにも対応。大型スクリーンでは日本のバラエティー番組などを流し、日常感を演出する。また、旅行中は食事が偏りがちなため、駅ナカにサラダバー「Green House」をオープン。移動中、手軽に健康的な食事がとれるようにサラダラップやサラダボールなどのメニューを提供する。

[参加学生]池田愛理、今井ちひろ、大山海菜、鈴木梨玖



チーム名 チーム山田

提案 体験型の観光ができる2種類のコンセプトホテル

「忍者ホテル」は隠し扉から部屋に入るからくり部屋、忍者衣装のスタッフ、夜開催の忍者ショーなどで外国人に人気の忍者体験ができるホテル。「タイムスリップホテル」は日本文化の変遷を楽しんでもらうため、階ごとに各時代をテーマにした異なる内装とし、一般客も利用可能な館内のフードコートでは戦国時代の武将メシ、昭和期の学校給食など様々な時代の食事が味わえる。

[参加学生]栗田寧桜、橋場あすか、三科百花、保坂光里、山田涼介



プレゼンには12名の社員が参加



各チームの発表後、執行役員や若手社員からは様々な感想や質問が寄せられ、さらには「こうしたらもっと面白いのでは？」など具体的なアドバイスまで飛び出しました。

アイデアが拡散しすぎ、コンセプトを絞ることに



黒澤学部長や鈴木学科長も中間発表に参加してアドバイス

社員からの確かな指摘をいただいた中間発表



ビジュアル多用の資料で聞き手がイメージを掴めるように工夫



グリーンハウスの担当者が山梨大学を訪れて行われた中間発表では、「発想は面白いが、客単価が低いので事業としては難しいのではないかと」「数値としての裏付けデータが不足している」など、社員目線の厳しい指摘もいただきました。

PBLを終えて

生命環境学部 地域社会システム学科 3年 今井ちひろさん

ハードな1カ月間でしたが、伝えることを意識した資料づくりから、視線を上げての発表など授業では経験できないことを学ぶことができました。社会人になっても、今回評価していただいた学生ならではのマクロな視点を忘れないようにしたいです。

人事総務部 人材開発グループ新卒採用担当 小山紗実さん

学生さんたちは発想が豊かで、「忍者ホテル」など想像を超える提案を多くいただきました。今回のPBLを通して、学生さんたちに当社についてより深く知っていただけたことも大きなメリットと感じています。

University / College Company



1949年創立の甲府市に本部を置く国立大学。甲府キャンパス、医学部キャンパス(中央市)がある。観光政策科学特別コースは地方創生に寄与する人材育成を目的に2016年度に新設。



1947年、慶應大学の学生食堂として創業。東京都新宿区に本社を置く。売上高1,407億は外食産業国内ランキング12位(2017年度)、従業員数3万3,978名(2018年3月実績)。