

サービス提供者と受給者の情報の非対称性を解消する食体験サービスと 主観的満足評価手法の提案

麻生桜子*・野中朋美・本田智巳

* 立命館大学食マネジメント学部

食事サービスにおいて、サービス受給者は対価を支払えば必ずしもおいしく豊かな体験を得られるとは限らない。受給者が豊かな食体験を得られるか否かは、受給者が、提供される食物を形成する味や見た目以上の多様な情報に意識を向けることができるかの影響が大きい。ただし、受給者にとっては受給する食物から提供者の意図する情報の全てを十分に受け取ることには困難が伴う。その要因のひとつに、提供者と受給者間における情報の非対称性が影響していることが考えられる。そこで本研究では、食事サービスにおける提供者と受給者間の情報の非対称性と情報伝達に着目する。受給者が「食べる」という行為を、より豊かな体験として感じられる食体験サービスのプロトタイプを設計する。提供者本人による、専門的且つ情緒的な食物の解説など、一次情報の伝達を行うことで、受給者が食物の実態をより具体的に知覚することにより主観的に価値を見出すこと、そして満足感の向上に繋げることを目指す。本発表では研究の第一歩として、一般的な食事サービス構造を考察し、食体験サービス構造の定義と、食体験サービスにおける受給者の主観的満足感の評価方法を提案する。また、音声ガイドによる情報伝達に着目し、味噌汁を題材に提供者による食物の音声ガイドが受給者の主観的満足感に及ぼす影響を調べる実験を行う。その結果と共に、情報の非対称性を解消する食体験サービスの可能性について考察する。

和食料理店の建物、しつらえの実態に関する調査研究

松原斎樹*・杉本直子・宗田好史・平本毅・大関綾・池田維

* 京都府立大学・特任教授

和食料理店の建築的特徴を整理し、和食を食す空間の実態を明らかにすることを目的とする。和食料理店の中には貴重な建物も多いが、一部には廃業、店舗が解体された店もある。和食料理店の経営者は、料理のおいしさ・美しさに加えて、和風の建物、内装、庭、掛け軸、生花などを利用して価値を付加し、サービスを提供している。料理以外の付加価値をわかりやすく伝えることは、顧客がそのサービスの価格を適正なものとして理解する上で重要であり、和食文化の発展にも貢献する可能性がある。今回は、その基礎的な段階として、建物構造、室内意匠、起居様式などの実態について報告する。京都料理芽生会所属の店を調査対象とし、各部屋の測量と写真を撮影するとともに、各部屋の床の間、天井などを部位ごとに撮影した。また、店の歴史や経営方針等を経営者にヒアリングした。これまでに料亭、料理旅館、カウンター割烹、専門料理店等の調査をおこなっている。対象とした店は、創業約450年～約25年に渡り、伝統的な木造建築が多いが、近年の工法で改修をしている例もある。床の間の掛け軸と花は、きめ細かい配慮で選ばれている。大広間に対する顧客のニーズが少なくなっており、座敷でも床座は少なく、椅子とテーブル、掘座卓が大部分である。料理以外にも庭、床の間、天井等のしつらえや食す空間の工夫が、視覚、触覚、聴覚等を通じて、顧客の満足に影響することが推測された。

京都の和食料理店はいかにしてコアコンピタンスを発揮するか

平本毅*・松原斎樹・宗田好史・池田維・杉本直子・大関綾

* 京都府立大学文学部・准教授

本発表では京都に立地する和食料理店がコアコンピタンス（他社には模倣が難しい中核的な価値を提供する能力）を発揮する方法について議論を行う。発表者らの研究グループは、料亭からカウンター割烹、料理旅館、専門料理店など、京都に立地する17の和食料理店において、文脈的質問法を応用したフィールドワークを実施した。この調査は、和食料理店が料理提供、もてなし、しつらえなどの諸資源をどのように複合的に活用して、顧客に価値を提供しているかを、顧客の実際の体験に近似した環境を作り出して経験的に調べるものである。分析の結果、京都の和食料理店の多くは、まずは①価値の源泉となる多様な資源（料理、接客の技法、設備等）を豊富に備えていることがわかったが、それに加え、それら価値の源泉となる資源を、②空間的③時間的に統合するノウハウも有していることがわかってきた。すなわち、顧客にとっての価値になりうる豊富な諸資源について、同一空間内でそれら諸資源をどう組み合わせるか、また、顧客がサービスを体験する時間の流れにあわせて、どのような順序で諸資源を組み合わせるか、この二点において、歴史に裏打ちされたノウハウが蓄積されている。本発表では①②③が、京都に立地する和食料理店のコアコンピタンス発揮の条件であることを論じる。また、資源統合における顧客との価値共創の重要性についても検討する。

江戸時代の文献に見える「薬酒」を通じた日本酒の健康効果の検討 —生姜酒・豆淋酒を例として—

畑有紀*・佐藤茉美

*新潟大学日本酒学センター・特任助教

本発表では、江戸時代の文献に記載された製法・効能を参考に、単一食材を日本酒に浸して造る「薬酒」を再現、培養細胞を用いた実験による効能の検証を行う。これにより、日本酒が基酒（ベース）となることで、食材の持つ健康効果を増す可能性を検討するものである。負の効果が指摘されがちな日本酒の健康面での意義を検討すること、また、和食文化に欠かせない日本酒を通じ、文化史学と生化学の領域横断型研究の可能性を提示することが、本発表の目的である。特に本発表では、日本酒に生姜を浸す「生姜酒」（風邪に効果があるとされる）、黒豆を浸す「豆淋酒」（中風、つまり脳卒中に効果があるとされる）の二つを例に、以下の手順により検討、考察を行う。①文献記載内容の体系化：『遂生雑記』（天和二年・1682）、『本朝食鑑』（元禄十年・1697）など、江戸時代に刊行された本草書や料理書類の調査を行う。生姜酒や豆淋酒を含む「薬酒」の種類・製法・効能を抽出、現代の科学知識に照らし症状を同定する。②薬効の検証：①で見出した症状に対する「薬酒」の効能を生化学の視点で解釈、細胞株と各食材のエタノール抽出液を用いて検証する。生姜抽出液は風邪の免疫応答に寄与するマクロファージに、黒豆抽出液は脳卒中の病因である血管障害において、血管の健全性維持を担う内皮細胞に添加する。③総合考察：①②から、江戸時代の日本酒の健康利用と現代への応用について考察する。

持続可能な日本茶文化の発展への一考察
～義務教育における日本茶体験授業のアンケート分析から

山 本 芳 華

平安女学院大学国際観光学部・教授

茶産地を有する奈良市では、地域の特産物である日本茶を学ぶ授業を行っている。大和茶研究センターへの見学に加え、急須を使って煎茶を淹れる煎茶体験が行われている。本研究では、授業の中で煎茶体験を行った小学生および中学生に対して行ったアンケート調査結果の分析から、日本茶文化の継承実体を明らかにする。そのうえで、持続可能な日本茶文化の発展のために何が必要であるのかについての検討を行った。アンケートの結果からは、自宅によく飲んでいるお茶は、緑茶、ほうじ茶といった日本茶も飲まれてはいるが、麦茶の割合が高いことがわかった。また、急須を使ってお茶を飲む割合は低く、煮出したお茶、ティーパックのお茶、さらにはペットボトルのお茶が家庭でよく飲まれていることがわかった。中学生と小学生との違いについても分析したところ、小学生は家族団欒の場で茶を摂取する傾向があるが、中学生は日本茶に含まれるカフェインの効能を理解したうえで、勉強をしているときの眠気覚ましなどの目的をもって茶を摂取していることがわかった。家庭内で急須を使った茶の淹れ方を学ぶ機会のないことが推測される。学校教育の場が家庭にかわり、急須で日本茶を淹れるという日本茶文化継承の役割を担っていると推測される。そのため、学校教育の場における日本茶継承の意義についてさらなる検討が必要と考えられる。

**「将来世代に日本茶を～和食文化の観点から持続可能な日本茶の在り方を考える」研究会報告と
今後の取り組みについて**

山本芳華*・森下康弘・小田一彦・南直人

* 平安女学院大学国際観光学部・教授

和食文化学会第4回定期研究会「お茶の広場」・「将来世代に日本茶を～和食文化の観点から持続可能な日本茶の在り方を考える」が11月27日に行われた。この研究会は、和食文化学会第三回研究大会の「食の広場」企画を発端とし、「お茶情報交換会」等の会議をへて実現された。研究会では、初めの言葉として本学会副会長の南直人氏より研究会の経緯説明があった。第一部では、共栄製茶株式会社代表取締役森下康弘氏による日本茶の現状報告及び登壇者紹介を導入とし、各登壇者のスピーチが続いた。株式会社吉村代表取締役社長の橋本久美子氏からは、日本茶の新しい価値観を生み出す取り組み、ネスレ日本株式会社ウェルネスコミュニケーション室長福島洋一氏からは、最先端の日本茶の機能性研究内容、株式会社伊藤園マーケティング本部本部長志田光正氏からは、日本茶と新しいライフスタイルの取り組みの紹介があった。最後の登壇者である森下氏より、右肩上がりの日本茶輸出の状況と今後の課題についての言及があった。第二部では、視聴者からの質問に答える形でパネルディスカッションを展開した。終わりの言葉で学会理事の小田一彦氏より今後の企画の方向性についての言及があった。総合司会の山本芳華氏がお礼の言葉を述べ、研究会は終了した。和食文化を支える日本茶を将来世代のみならずより多くの人に広めるため、今後も「お茶の広場」にて様々な取り組みを継続していきたいと考えている。