

商いの新しいものさし

（株）創研研究所
代表取締役

松本 大地

第18回

高かろうつ悪かろうつフードコートへの警鐘

フードコートとは、「ショッピングモールやアミューズメント施設にて、複数の飲食店舗がテーブル席を共有し、セルフサービス方式で軽食を提供する施設」と解釈する。今や大型ショッピングセンターでは必要不可欠な業態であり、集客の目玉にもなっている。

しかし、利用者視点からみると現状のフードコートへの不満は鬱積しているようだ。セルフなのに高い、不味い、そして運営上のトラブルが一向に改善されず、「高かろう、悪かろう」ではないか。

先日、友人夫妻と筆者夫婦で大型ショッピングセンターを訪れ、昼食にフードコートに向いたが、すでに11時30分で客席は満杯。やっとなで席を確保し、次の注文窓口も長蛇の列。やっと注文を終え、持たされた呼び出しベルで出来上がり待つも、友人のオーダーだけ何時になってもベルが鳴らず、しびれを切らして窓口に行けば、作り忘れていたという始末。これで普通のラーメンが780円、焼きそばが900円では最大の顧客不満である。もう2度このフードコートには足を運ぶまいと感じた体験であった。

汚いままのテーブルで服を汚した。子供が駆け出してきてトレイに載せた熱いうどんを落としました。そんな経緯話をよく聞くと、このまま利用者を甘くみると、あとで手痛いしっぺ返しがあるのではないだろうか？それが杞憂で終われば良いものの、残念ながら段々とフードコートでの客が貧しくなっている気がしてならない。

最近シンガポールやバンコク、台湾でも良質なフードコートが散見されるアジア圏の中で、韓国ソウルの中心街明洞にあるロッテ百貨店地下1階のフードコートは、これからの日本のフードコート新業態づくりの参考となる。韓国料理、日本食、エスニック、洋食、中華、カフェ、バーナーなどの22店で構成される。騒々しさはなく落ち着いたアコースティック仕様で、かつ運営も円滑に行われていた。

メニュー選びから注文、受け渡しの流れは、まず利用者は麺類、洋食、デザートなどの各料理ブースを回って食べたい料理を探る。開放された店内厨房では調理の様子を見ることができ、気に入った料理があったらブースの番号と料理につづられた番号を確認し、総合注文カウンターで覚えた番号を知らせる。もし忘れても受付にはすべてのブースのメニューがあるので困ることはない。ここで会計を済ませ、レジントを受領する。レジには番号が綴られ、それが料理の引換証になる。

各テーブルブースには電光掲示板があり、そこに出来上がった料理の番号（先ほどのレシートの番号）が掲示される。番号が表示されたら、料理ブースに取りに行くというスムーズなシステム。心地良い環境、美味しい料理にホスピタリティ、そしてリーズナブルな価格設定はまさに「安かろう、良かろう」であった。

日本でも百貨店での好み食堂が隆盛だった頃、そこにはフードコートのような多彩なメニューがあり、美味しさ、楽しさが満載の夢のステーションであった。子供にとってお手軽ランチの旗やソフトクリムのステンレス製ホルダーは、特別なハレの日の名脇役として夢を育んでくれた。

顧客視点に立ったフードコートの在り方を考える時期、キーワードは「温故知新かもしれない」とふと浮かんだ。

利用者を甘くみると、あとで手痛いしっぺ返しがあるのではないだろうか？それが杞憂で終われば良いものの、残念ながら

段々とフードコートでの客が貧しくなっている気がしてならない。

最近シンガポールやバンコク、台湾でも良質なフードコートが散見されるアジア圏の中で、韓国ソウルの中心街明洞にあるロッテ百貨店地下1階のフードコートは、これからの日本のフードコート新業態づくりの参考となる。

韓国料理、日本食、エスニック、洋食、中華、カフェ、バーナーなどの22店で構成される。

騒々しさはなく落ち着いたアコースティック仕様で、かつ運営も円滑に行われていた。

メニュー選びから注文、受け渡しの流れは、まず利用者は麺類、洋食、デザートなどの各料理ブースを回って食べたい料理を探る。

開放された店内厨房では調理の様子を見ることができ、気に入った料理があったらブースの番号と料理につづられた番号を確認し、総合注文カウンターで覚えた番号を知らせる。



スタイリッシュなロッテ百貨店のフードコート



総合注文カウンターでのスムーズなオーダーシステム