

令和 6 年 5 月 16 日現在

機関番号：24302

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2020～2023

課題番号：20K01883

研究課題名（和文）和食料理店における高付加価値な飲食サービス提供実現のメカニズムの解明

研究課題名（英文）An Investigation of the Mechanisms for Providing High-Value-Added Food and Beverage Services in Japanese Restaurants

研究代表者

平本 毅（Hiramoto, Takeshi）

京都府立大学・文学部・准教授

研究者番号：30469184

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,300,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では京都の和食料理店でフィールドワークおよびアンケート調査、相互行為分析を行い、高付加価値な飲食サービス提供実現のメカニズムを、しつらい（建築など）ともてなし（仲居・女将の接遇など）の点から解明した。調査の結果、和食料理店が価値創出の観点から料亭、カウンター割烹、料理旅館、専門店といったタイプに分類できること、しつらいともてなしの組み合わせという観点から、各々特徴的な価値創出メカニズムを備えていることが示唆された。しつらいの時代的変遷、もてなしの詳細、客側の文化的背景の重要性などについて、経験的な分析から高付加価値な飲食サービス提供の基盤が明らかになった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

世界的なサービス産業の隆盛に伴いその価値創出メカニズムの解明が望まれる中で、日本の歴史的な和食料理店における高付加価値な飲食サービスがいかに成立しているかを明らかにすることで、しつらい、もてなしといった要素がいかに総体的にはたらい顧客にとってのサービスの価値につながるかを知ることができる。本研究ではフィールドワーク、質問紙調査、相互行為分析といった経験的分析手法の採用により、具体的な価値創出メカニズムの一端を明らかにすることができたが、これはサービス産業の生産性向上に資するものと考えられる。

研究成果の概要（英文）：In this study, fieldwork, questionnaire surveys, and interaction analysis were conducted at Japanese restaurants in Kyoto to elucidate the mechanisms of providing high-value-added food and beverage services in terms of the quality of the food and beverage facilities (architecture, etc.) and hospitality (service interaction with nakai and okami, etc.). The results suggest that Japanese restaurants can be categorized into ryotei, counter kappo, ryokan, and specialty restaurants in terms of value creation, and that each has its own unique value creation mechanism in terms of a combination of shitsurai and hospitality. An empirical analysis of the historical evolution of shitsurai, the details of hospitality, and the importance of the customer's cultural background revealed the foundation for providing high value-added food and beverage services.

Translated with DeepL.com (free version)

研究分野：経営学、社会学

キーワード：飲食サービス 価値創出 和食料理店 しつらい もてなし

## 1. 研究開始当初の背景

### 社会背景

和食あるいは日本料理の文化に対する関心が、2013年の無形文化遺産登録以降おおいに高まっており、和食料理店の市場規模も国内・国外ともに拡大傾向にある。和食料理店は日本標準産業分類の中では「飲食サービス業」に分類され、したがって、経営学の隣接分野であるサービス科学の研究対象である。サービス科学の立場から、和食料理店がいかにして高付加価値な飲食サービスを提供し、産業の生産性を高めているか、その価値創出メカニズムを明らかにすることの意義は大きい。

和食料理店が提供する飲食サービスの価値の源泉としては、味の繊細さ、高度な調理技法、食材の多様性、健康促進、四季折々の文化や歴史を取り込んだ構成、細やかな接客、自然を取り入れた店舗のしつらえなど、様々な要素を考えることができるだろう。和食料理店が国内外で増加する一方で、一部の店では看板だけ「和食」を掲げ、その内実は上記の諸要素を欠き、和食の標準から大きく外れた飲食物を提供している。その場合、和食料理店のサービス価値を毀損しかねない。一概に伝統的な経営手法を守ることがよいとはいえないにせよ、どんな要素の組み合わせが和食料理店の飲食サービスのコアとなる価値を形成するのか、その分類にはどのようなものがあるのか、という点の整理が必要である。

他方、産業界では産業のサービス化の進展に伴い、サービス産業の生産性向上が求められている。これに取り組むにあたっては、サービスを対象とする科学 (serviceology) の確立が急務である。経営学、人間工学、情報工学、社会学などを統合するサービス科学が2000年前後に成立し、現在、国内でもその研究成果が出つつある。

### 理論的背景

「モノ的消費からコト的消費へ」とよく言われるように、近年消費者は生産品自体にだけでなく、それをどんな文脈の下で、提供者との関わりの中で、どのように消費するか (= 体験) に価値を感じるようになっており、「体験型」の飲食サービスが増加している。和食料理店はまさに、日本の歴史文化を体現したしつらえ、接客上のおもてなしを特徴とするものであり、その価値創出メカニズムを明らかにするためには、客の具体的な体験を調べるための理論と分析手法とが必要である。

理論の点でもっとも整理された理論的基盤を提供しているのは、Vargo & Lusch (2004) の提唱するサービズドミナントロジック (Service-Dominant Logic : 以下 SDL) である。SDL の革新性は、サービスを従来のようにモノとの二分法で捉えるのではなく、モノが消費される際にも、それが具体的な文脈の下で、提供者と消費者の相互行為の中で消費され、その体験にこそ価値が付与される点において、それをサービス提供として分析できることを示したことにある。和食の場合、たとえば高級な江戸前鮎屋で鮎通の客は、提供された寿司の味に価値を感じるだけでなく、その店構えや寿司を提供する職人の所作、職人との語り合い、歴史文化的価値などを総体的に(つまりサービスとして)体験し、それに対価を支払う。また、SDLにおいては、サービス提供者が一方的に価値を決めるのではなく、提供者と消費者の相互行為を通じて、価値が共創 (co-creation) されると考える。これも、精進料理の「もどき」における見立てなど、消費者

側のリテラシーと意味づけに頼って料理を提供する、和食料理店の飲食サービスを捉えるのに適している考え方である。

本研究では SDL を理論的基盤として採用し、和食料理店における高付加価値な飲食サービス提供のメカニズム解明に取り組む。応募者らはすでに江戸前鮎屋を対象とした研究（平本・山内, 2018）において、飲食サービスにおける価値創出メカニズムの理論として SDL が有用であることを示した。

平本毅・山内裕. (2018). 鮎屋の注文場面における「時間」への意味付与の会話分析, 社会言語科学, 21(1), 286-302.

Vargo, S.L. and Lusch, R.F. (2004) Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing, 68, 1-17.

### 分析手法の背景

分析手法については、SDL と整合的なものを選択することが求められる。SDL はモノ（この場合和食）と、それが提供される文脈（コト）とを統合的に捉えるものであるが、そのため、分析手法としても、要素還元的なものではなく、具体的な客の体験に基づいた、包括的な手法が必要となる。SDL に基づいた具体的な分析手法として、Vargo らはエスノグラフィ調査の重要性を挙げているが、SDL の観点に基づいた経験的研究の分析フレームワークは、サービス科学の中でもまだ確立していないのが現状である。この状況に鑑み、申請者らは、エスノグラフィ手法の採用を基本とし、なかでも社会学で用いられ、近年は経営学においても注目を集めているエスノメソドロジー（ethnomethodology）（相互行為分析）の応用が適していることを、いくつかの経験的研究を通じて示してきた（平本・山内, 2018 など）。エスノメソドロジー（相互行為）分析は、実際に生じた相互行為（和食料理店の場合は飲食サービスの提供と消費）の録音・録画データの詳細な分析に基づき、そこで生じていることを包括的に、かつ厳密に調べる分析手法である。たとえば平本・山内（2018）では、江戸前鮎屋において客がじっくりと時間をかけ、旬の魚は何か等を考えつつ品を選ぶというサービスの価値創出に、店のしつらえと道具の配置が大きな影響を及ぼしていることを、注文場面の相互行為分析を通じて具体的に示した。

平本毅・山内裕. (2018). 鮎屋の注文場面における「時間」への意味付与の会話分析, 社会言語科学, 21(1), 286-302.

### 2. 研究の目的

本研究の目的は、サービス科学の立場から、和食料理店がいかにして高付加価値な飲食サービスを提供し、産業の生産性を高めているか、そのメカニズムを明らかにすることである。フードマーケティングの分野では飲食サービスのサービスとしての性質にそれほど注目してこなかったが、本研究では理論的には SDL に依拠し、分析手法としてエスノグラフィの一種であるエスノメソドロジー（相互行為分析）を採用することによって、和食料理店の飲食サービス提供における価値創出メカニズムに対し、サービス科学からアプローチを行う。これにより、和食料理店においてコト的消費が行われている実態がありつつも、消費者の具体的な体験に理論的・経験的に基づいた研究が行われることがなかった現状に対し、新たな研究基盤を提供する。さらにこれ

は、サービス産業の生産性向上という産業界の要請に対し、学術的な知見に基づく提言を行う可能性を備えた研究である。

### 3. 研究の方法

本研究では主たる研究対象を京都の和食料理店に定める。その理由は、歴史的経緯をふまえても産業の実態としても、京都の和食料理店は、和食料理店の飲食サービスのコアとなる価値を代表する存在であると考えられるからである。京料理芽生会所属店舗の経営者に対する聞き取り調査、店舗での実際の飲食場面の観察調査、接客場面の相互行為分析により、各料理店が消費者（客）にどんな体験を提供しているかを調べ、その分類を行う。たとえばカウンター割烹形式の店舗では、料理人と客とが直接顔をあわせる時間を増やし、両者のコミュニケーションにより価値を共創しているものと推測される。具体的にどのようなしつらえや、その中でのサービス提供のあり方が、この体験を作り出しているのかを調べる。

### 4. 研究成果

和食料理店 21 店舗でフィールドワークを行い、接客場面の動画データを収録した。そのうち 1 店舗で消費者を対象としたアンケートを実施した。接客場面の動画データに対しては、エスノメソドロジー（相互行為分析）による分析を行った。その結果、和食料理店が価値創出の観点から料亭、カウンター割烹、料理旅館、専門店といったタイプに分類できること、しつらいともてなしの組み合わせという観点から、各々特徴的な価値創出メカニズムを備えていることが示唆された。料亭では座敷のしつらいと、座敷につく仲居や女将のもてなしに大きなコストがかかっている。顧客の側の文化的知識による読み解きに依存したサービス提供が行われており、そうしたしつらい・もてなしの手厚さと、顧客側の読み解きとの共働によりサービスの価値が創られているという意味で、価値共創型の飲食サービスだということができる。他方カウンター割烹では、料理人と顧客とがカウンターを挟んで対峙し、料理人のパフォーマンスを顧客が味わうことができるように店舗が作られ、両者のコミュニケーションにより価値が創られているという意味で、料亭とは別種の価値共創型の飲食サービスになっている。こうした店舗は一方では、時代の変遷と顧客ニーズの変化による種々の課題に直面している。少子高齢化による労働者不足は料亭のもてなしの根幹を揺るがし、また料亭のしつらいやそこで提供される料理は、現代的な顧客の要請に応じるものになりつつある。料理旅館においては、大規模な宴会や社員旅行等の衰退に伴い、収益構造が変化している。こうした時代の変遷に伴う和食料理店の変化については、「和食料理店をとりまく状況と建物・しつらいの変化の実態」『和食文化研究』6, pp.4-28 などにまとめた。また、接客場面の動画データの相互行為分析の結果、料亭の仲居・女将は料理を出す際に一般に過剰な説明は行わず、顧客の自由を優先し振る舞うこと、他方で料理が特別なものであったり、文化的な意味がデザインに込められたものであったりした場合には、十分な説明を行うことなどが明らかになった（「京料理屋における仲居・女将による料理の説明のエスノメソドロジー研究」『和食文化研究』6, pp.30-58）。以上のように、しつらいの時代的変遷、もてなしの詳細、客側の文化的背景の重要性などについて、経験的な分析から高付加価値な飲食サービス提供の基盤が明らかにした。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計5件（うち査読付論文 3件/うち国際共著 1件/うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 田村圭吾・松原斎樹・杉本直子・宗田好史・池田維・平本毅・大関綾	4. 巻 6
2. 論文標題 和食料理店を取り巻く状況と建物・しつらいの変化の実態	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 和食文化研究	6. 最初と最後の頁 4-28
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 平本毅・松原斎樹・杉本直子・宗田好史・池田維・大関綾・田村圭吾	4. 巻 6
2. 論文標題 京料理屋における仲居・女将による料理の説明のエスノメソドロジー研究	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 和食文化研究	6. 最初と最後の頁 30-58
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 田中良典・平本毅	4. 巻 -
2. 論文標題 コロナ禍と日本料理屋のホスピタリティ	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 サービスロジ	6. 最初と最後の頁 -
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 田村圭吾・平本毅	4. 巻 -
2. 論文標題 京料理の文化とサービス	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 サービスロジ	6. 最初と最後の頁 -
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 Yamauchi, Y., & Hiramoto, T.	4. 巻 57(8)
2. 論文標題 Performative Achievement of Routine Recognizability: An Analysis of Order Taking Routines at Sushi Bars.	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 Journal of Management Studies	6. 最初と最後の頁 1610-1642
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.1111/joms.12555	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 該当する

〔学会発表〕 計8件 (うち招待講演 0件 / うち国際学会 1件)

1. 発表者名 田村圭吾・池田維・松原斎樹・杉本直子・宗田好史・平本毅・大関綾・森下正修・神代圭輔・古田裕三
2. 発表標題 料亭の座敷空間の評価における店主の説明と伝統的文化活動の経験の影響
3. 学会等名 和食文化学会第6回研究大会
4. 発表年 2023年～2024年

1. 発表者名 Takeshi Hiramoto
2. 発表標題 How waitresses explain the concept and design of dishes at Kyoto's high-end Japanese restaurants
3. 学会等名 The 6th International Conference on Conversation Analysis, 2023 (国際学会)
4. 発表年 2023年～2024年

1. 発表者名 和食料理店をとりまく状況と建物・しつらいの変化の実態
2. 発表標題 和食料理店をとりまく状況と建物・しつらいの変化の実態
3. 学会等名 和食文化学会第5回研究大会
4. 発表年 2022年～2023年

1. 発表者名 客の満足度の向上を意図した日本料理店の建築・しつらえの実態
2. 発表標題 田村 圭吾, 松原 斎樹, 宗田 好史, 杉本 直子, 平本 毅, 大関 綾, 池田 維
3. 学会等名 人間・環境学会第29回大会
4. 発表年 2022年～2023年

1. 発表者名 平本毅・松原斎樹・宗田好史・池田維・杉本直子・大関綾
2. 発表標題 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
3. 学会等名 和食文化学会第4回研究大会
4. 発表年 2022年～2023年

1. 発表者名 松原斎樹・杉本直子・宗田好史・平本毅・大関綾・池田維
2. 発表標題 和食料理店の建物、しつらえの実態に関する調査研究
3. 学会等名 和食文化学会第4回研究大会
4. 発表年 2022年～2023年

1. 発表者名 平本 毅・松原 斎樹・宗田 好史・池田 維・杉本 直子・大関 綾
2. 発表標題 京料理屋のサービス提供にかんする経験的研究
3. 学会等名 和食文化学会第3回研究大会
4. 発表年 2020年～2021年

1. 発表者名 松原 齋樹・池田 維・森下 正修
2. 発表標題 しつらえに引きつけられる注意が飲料の苦味やおいしさに及ぼす影響
3. 学会等名 和食文化学会第3回研究大会
4. 発表年 2020年～2021年

〔図書〕 計2件

1. 著者名 伝康晴, 前川喜久雄, 坂井田瑠衣, 牧野遼作, 砂川千穂, 徳永弘子(平本毅)	4. 発行年 2022年
2. 出版社 ひつじ書房	5. 総ページ数 256
3. 書名 外界と対峙する(相互行為の中の共視)	

1. 著者名 平本毅	4. 発行年 2022年
2. 出版社 勉誠出版	5. 総ページ数 396
3. 書名 「和食とサービス」『知っておきたい和食の文化』	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	宗田 好史  (Muneta Yoshifumi)  (70254323)	関西国際大学・国際コミュニケーション学部・教授   (24302)	



6. 研究組織（つづき）

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究 分 担 者	松原 斎樹  (Matsubara Naoki)  (80165860)	京都府立大学・生命環境科学研究科・特任教授    (24302)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関