

# 第3回「buffetレストランのサービスポイント」セミナー開催報告

企画委員 井村 理恵 (いむら りえ)



煌びやかなクリスマスイルミネーションが灯るようになった11月27日(月)、横浜ベイ東急ホテルにて第3回『buffetレストランのサービスポイント』セミナーが開催され、80名の受講者が集まりました。

第1部はHRS企画委員副委員長・奥山敦講師による『現代のbuffetレストラン展開とサービスポイント』の演題で“出店が衰えないbuffet戦争”について、①buffet施設(店舗)の増加、②待てないお客様(待ち下手)の増加、③buffetファンは回遊する(比較合戦)、④単調なサービススタッフの存在、⑤店舗スタッフの視察不足、という5つの課題について講義があり、最後にbuffetサービスに大切なポイントが解説されました。私も以前buffetレストランの立ち上げプロジェクトから参加し、3年間buffetレストランで勤務していた経験があることから、とても興味深く話を聞くことができ、サービスや食材(食事)の見せ方にも時代の流れとともに流行があることを改めて知りました。



第2部では今回の食事体験となった「カフェトスカ」のレストラン統括支配人・橋本晋一講師より同ホテルの『buffetレストラン事情とメニュー説明』と題した現場ならではのお話を聞かせて頂きました。同ホテルでは季節毎にフェアを開催されており、その内容についての企画段階から実施に至るまでの様々な苦労話も含めた詳しい説明をお話しいただき、フェア毎に足を運びたいような内容で、お客様のリピート率が高いと言うのも納得のお話でした。



そしていよいよ会場を「カフェトスカ」に移し食事体験になります。店内は大きな窓で開放感があり、椰子の木がディスプレイされるなどリゾート気分をあげるとも明るいレストランとなっていました。ホールの中央には円形のキッチンコートがあり、パスタ、てんぷら、ローストビーフなどのお料理を作りたてで頂くことができます。ホールの料理台に並べられたお料理は、どれも上品かつお洒落に配列されており、ネーミングも工夫されていました。またデザートやドリンクの種類も豊富で、女性客や家族連れに喜ばれるレストランだということを実感しました。ちなみに「トスカ」の由来はオペラの演目からきているようで、カップには音楽モチーフの絵と「カフェトスカ」の名前が入っており、こちらも今流行りのインスタ映えしそうなカップが女子には嬉しいだろうと思いました。

講義から食事体験まで内容はとても濃く充実の4時間となりました。

