

施設内の厨房で調理する「手料理」が十人十色の「食」の嗜好を満足させる

株アズパートナーズ

「良質な高齢者の住まい提供」の理念のもと、首都圏を中心に有料老人ホーム「アズハイム」を開発する株アズパートナーズ。各ホームに厨房設備を完備し、できたての食事を提供するなど、高い顧客満足度を誇る同社に、食事サービスに対する考え方と取組みについて伺った。

個人の嗜好に柔軟に対応できる

厨房設備を完備

「アズハイム」は、入居者にとつて「施設ではなく家であること」をコンセプトに、食事についても「家庭料理」と同じスタンスを貫いている。

たとえば同社では、選択食や極端な特殊メニューはあまり導入していない。なぜなら、入居者を飽きさせないための食の工夫は必要だが、それが家庭の食事シーンにおいてあるかという日常性を重視しているからだ。

同様に、「家」にキッチンはつきものとして、同社では全施設に厨房設備を備えている。その意義は、入居者に

その場でできたての料理を提供できるばかりではない。

「厨房をもつかもたないかは常に議論となるところですが、食材をホーム内で調理することで、お客様の好みに合わせた味つけができます」と、同社シニア事業部ゼネラルマネージャー 兼入居相談室室長・浅見泰之氏。

続けて、「味覚は文字どおり十人十色。入居者全員、嗜好が異なるといつても過言ではありませんから、現場で可能な限り各人の要望に添った食事を出せることは大きなメリットです」と語る。

味つけ、食材の大きさ、形や盛りつけなどがその場で調整可能という利点でも、入居者に対する心の込め方だといふ。同社では新たにホームを開設するたびに、複数企業にプレゼン機会を設け、直接顧客となる同社に対してではなく、入居者に対してどれだけ徹底したサービスを提供できるかを見定める。求めるのは、パートナーとしての安心感だ。

また、ホームごとに委託先が異なるのも、サービス水準を高く維持するためである。一社に絞って委託すれば、スケールメリットによるコストダウンも可能であろう。しかし同時に、委託先に「次も受注できる」という油断が生じることも懸念される。「小規模な企業であっても、食事サービスへのこだわりをもち、実践してくださる企業であれば、積極的に取り引きをしたいと思っています」(浅見氏)。

それでもなお、業界で一番クレームとなりやすいのが食事と接遇である。有料老人ホームを選ぶ際、まず顧客が見るのは価格、立地、ハードといわれる。食事を含むソフトはさほど優先順位は高くないとされ、同社を訪れる入居希望者も、試食希望者は全体の1割

程度だという。にもかかわらず、入居後数カ月で訪れる大きな問題の1つが食事に対する「飽き」である。

「ホーム内の食事は、食器やシチュエーションに変化がなく、食材も栄養バランスの面からある程度決まってしまいます。そこで、外食ツアーや行事食など、目先を変えるイベントを開催しています」(浅見氏)。

外食ツアーや行事食では、ひな祭りや七夕、土用の丑の日、クリスマスなどイベントに合わせ、季節を感じられる食事を提供し、好評を得ている。

ホームでの献立の詳細は、同社が掲げるサービスの「見える化」の一環として、毎月月初にホームページ上に掲載される。「アクセスログを解析する」と「アズパートナーズ」「献立」で検索してホームページを訪れる方は多くいらっしゃいます。入居者のご家族は、

食事や献立への関心は高いのではないでしようか」(同社シニア事業部事業統括室 営業推進グループチーフ・西川義久氏)。

家族を含め「お客様にとことんつき合う」姿勢を食事提供にも貫く同社だが、そこには「入居者に本当に好きなもの、食べたいものを食べていただきたい」という気持ちが溢れていた。

有料老人ホームにおける食事サービスの満足度は、メニューが何か、おいしさか否かという点ばかりではなく、ニーズへの気づきと対応に左右されるといえそうだ。そして、この接遇力を補完し、レベルアップさせるのが、厨房設備というハードであろう。入居者の体調に合わせて量を変えたり、ご飯をお粥に変えたりと、厨房設備があることによって個人への対応力は格段に向上する。実際、ホームではスタッフが入居者から食事について褒められる場面も多く、9割近くの入居者が食事への満足度を示しているという。

当然ながら、厨房設備を導入すれば顧客満足度が上がるというものではなく、ハードを使いこなすに足るスタッフの成熟、高い接遇力、入居者への徹底した気配り、などが相まって、高い満足度を生んでいるといえるだろう。

朝はご飯の人、パンの人、パンならば焼く人、焼かない人。好みの塩加減やアレルギー、服薬によって食べてはいけないものなど、必要な情報はすべてスタッフが記憶し、共有している。

また、月に一度は現場のケアスタッフ、厨房スタッフ、マネジメント層で「給食会議」を開き、ときには入居者も交えて食事について話し合う。入居者の意見の多くは、魚メニューが多い、肉が固い、肉の質が気にいらないといつた個人の主觀だが、そこで出された意見は、可能な範囲で随時食事に反映させること。そのなかには、メインの調理室をはじめ、検収室、休憩室、食品庫、配膳車を置くスペース



(株)アズパートナーズ
シニア事業部
ゼネラルマネージャー
兼入居相談室室長
浅見泰之氏

会社概要	
会社名	(株)アズパートナーズ
所在地	東京都千代田区有楽町1-5-2 東宝ツインタワービル6階
設立	2004年11月
資本金	4,000万円
代表者	代表取締役 植村健志
従業員数	514人(2013年4月1日現在)
売上高	45億1,788万1,000円(2013年3月期)
事業内容	・シニア事業／介護付有料老人ホーム、デイサービス、ショートステイの運営 ・不動産事業／収益不動産保有、宅地住宅分譲、不動産再生コンサルティング等

