

テクノロジーで切り拓く食の未来

ホテルレストランが今求めるフードテックとは？

今後はホテルレストランにおいてもフードテックの重要度は増していくと考えられます。そこで今回は一般財団法人アジアフードビジネス協会理事長の渡辺幹夫さんとサ・キャピトルホテル東急で副総支配人兼総料理長を務める曾我部俊典さんをお招きし、当協会（一般社団法人宿泊施設関連協会/JARC）理事長の林悦男とホテルレストランにおけるフードテックについて語り合っていました。



ホテルレストランにおける
フードテックの範囲は？

度しつかりと線引きしておく必要があると思っています。

林 今回の議題はフードテックですが、実を言うとこれまでJARCでは取り扱ってこなかったテーマです。しかし、最近では新聞などでもフードテックという言葉をよく目にするようになりまして、これからはそうも言うていられないだろうと考えています。

曾我部 街のレストランとホテルレストランではお客様から求められるニーズが異なりますので、その線引きは非常に大切ですね。また、今は様々な選択肢がありますので、どれを選ぶかというのもポイントになってきます。

渡辺 フードテックとくくりで言うのは簡単ですが、その範囲は多岐にわたり、定義付けが必要なテーマです。

林 それではさつそくですが、ホテルレストランのフードテックと言った時には、範囲はどこまで含まれると思いますか？

林 私どもは宿泊施設関連協会ですから、その枠組みの中でフードテックを捉えなければいけません。ホテルレストランのフードテックとは一体何なのか。私どもが今後フードテックをテーマに扱っていく上で、この辺りは一

曾我部 まずは食材そのものに関連するもの。大豆ミートや人工肉などもですし、牛や豚、鳥、魚を健康的に育てる養殖技術もそうですね。食材以外では、調理機器と衛生管理も範囲に入ってくると思います。

渡辺 それに加え、冷凍食品や冷蔵食品の技術、在庫管理やフードロスなども入ってきますね。

が進むと共にホテルレストランでは、料理人の事務仕事が増えています。

リスクヘッジの負担増が
本来業務の時間を圧迫

渡辺 それはホテル側の事情もあるのでしょうか。街のレストランと違って、ホテルレストランはホテルの関連施設という側面があるので、会社としては当然リスクヘッジを経営的に考えないといけないでしょう。

林 それでは今出たところをホテルレストランのフードテックという前提として、話を進めていきたいと思えます。曾我部さんは調理場の現状をどう捉えています、それがフードテックによつてこれからどんな方向に進んでいく、もしくは変わっていったらいいと思っていますか？

曾我部 ただ、そのリスクヘッジをするために調理場で行う作業が、今はかなりの量になっています。それで結局、どこのホテルレストランでも事務仕事に料理人の時間が取られてしまっているのが現状だと思います。

曾我部 私の40年以上になる経験の中でお話しすると、若い頃はとにかく料理を突き詰めることに時間を割けていました。

林 ある意味で、ホテルレストランで食中毒といった事故を起こさないためのしわ寄せが来てしまっているわけですか。

林 いわゆる街のオーナーシェフのよくな感じですね。

曾我部 もちろん、事故を起こさないという大事な目的があるので、時間を割くのは当然です。ただ、もつと

曾我部 昔はホテルレストランもそれよかったです。ところが、時代

を割くのは当然です。ただ、もつと

林 今の話聞いて思いましたが、厨房の管理業務やリスクマネジメントについて考えたことがあります。でも、厨房のフードテックを考えていくには、料理を提供するのに必要なリスクマネジメントや管理手続きの分析は必要ですね。

渡辺 こうした現状を改善していくのは、まさにホテルレストランのフードテックだと考えますが、現状は如何でしょうか？

曾我部 そうですね。例えば、食品

渡辺 悪いことではないので、何か作業が増える時に、だったらこれはもうやめましょうと現場から言うのはなかなか難しそうですね。でも、限界が来ているのであれば、どこかで整理する必要はあるでしょう。

曾我部 やはり何か事故が起こった際のホテルの責任、調理場の責任は非常に重いです。しかし、例えば食中毒の原因は目で見えません。入っているのかいなのかわかりませんが、それが原因で事故を起こした時には私たちの責任です。結局、そこまでのリスクを我々が追わなければいけない状況になっているのです。

林 だから経営者としては事故を起こしてもらったら困るので、調理場への要求も増えてしまう。要するに、自己防衛のためのエビデンスを用意するための事務仕事が増えてしまっているんですね。

調理場の衛生管理に向けられる
厳しい視線

渡辺 こうした現状を改善していく

のは、まさにホテルレストランのフードテックだと考えますが、現状は如何でしょうか？

曾我部 そうですね。例えば、食品

衛生の基本は、冷蔵庫の温度管理です。冷蔵庫がちゃんと動いていないと、本当は腐っているかもしれない。そのため、昔から料理人たちは最低1日2回から3回は確認して温度管理しています。

林 でも、自動で温度を測れる冷蔵庫や冷温庫がすでに出ているはずで

曾我部 出ています。その中で、冷蔵庫の温度チェックを料理人が行うのはナンセンスだと思いませんか？

渡辺 各ホテルレストランにそうした冷蔵庫が当たり前のように導入されれば、事務作業が一つ減りますね。

曾我部 ところが、調理場にはいない人に言わせると、それだと衛生管理の意識が下がるそうです。

林 それはなぜでしょうか？

曾我部 システムの仕組みがわから

伝えたのに何で違う料理が出てくるのか疑問に思います。やり方を一つ間違えると全部提供側の責任になってしまいます。

林 それは大変ではないですか？

曾我部 食に関する必要な情報を入力していただいてシステムが自動的に安全なメニューはこれですと導いてくれる仕組みができれば、料理人は料理を作ること集中できます。

渡辺 今おっしゃっている仕組みは、入力されたデータは間違いなく正しいという前提ですが、料理人からすればそういったシステムも必要でしょうかね。

林 実はそれに近いことは私どものトップホスピタリティラボ沖繩(以下THL)で実験を始めていて、オーダーエントリーと言います。これは顧客データに登録されていれば、このお客様にはこれとこれは外してくださいというのがあらかじめ把握でき、そ



ザ・キャピトルホテル 東急 副総支配人 兼 総料理長 曾我部俊典

ないからです。でも、世の中にはシステムの仕組みがわからなくても社会実装されているものはたくさんあります。私たちもシステムが温度を守ってくれるのであれば、そこに気を使いたくありません。むしろ、気にしたくないからこそ、システムを導入するのです。

林 調理場に対して、会社も一般と同じ感覚で見えていく必要があるんですね。

曾我部 もちろん、料理はお客様が

れを外したメニューしか出てこないようになっています。

曾我部 その場合は事前にデータをいただいているのが条件になりませんか？今はどこも「いらつしやいませ、アレルギー食材はございますか」から始めるのがほとんどだと思います。

林 曾我部さんのおっしゃる仕組みを自動でとなると、申告用のオーダータブレットを作って、そこに入力したらオーダーできる料理だけを表示させるという手は一つあると思えます。ただオーダーエントリーの実験

口にするものです。それによって体調が悪くなったり、極論を言えば命に関わることなので、リスクヘッジの大切さはわかります。その上で、機械任せられることは機械に任せて、料理人は料理に集中してもらおうという理解を周囲がしていかなければ、この解決策はないと思います。

多様化する食への対応に調理場が求めるフードテック

林 リスクヘッジは機械がして、料理人はおいしい料理を作る。非常にシン

でわかったのですが、まだ問題もあります。それはハラルルのカレーと普通のカレーで容器が一緒だと出すときにわからなくなってしまうことです。つまり、メニューに合わせて容器も完全に分けないと、ヒューマンエラーが起きてしまうわけですね。

曾我部 ヒューマンエラーを防ぐためには、いかに人間を介さないシステムが組めるかだと思います。今のケースでいうと、容器を変えてもスタッフが最後の最後、お客様に出すタイミングで間違えてしまう可能性が残りますが、それをどこまで下げられる

プルですね。今はまだない仕組みでもいいですが、他にも何か機械でリスクヘッジできそうなことはありますか？

曾我部 今は、アレルギーなどに対応する仕組みを作れないかと考えています。今は複雑すぎて、お客様から受けたオーダーを我々で消化してメニュー作成するのが、非常に困難な状況になっています。

渡辺 インバウンドも増加して、ウィーガンやハラルルという方も多くなりましたよね。

曾我部 その通りです。以前ならアレルギー対応のみだったところが、海外のお客様も増えたことにより、その対応も多種多様になってきています。

林 そうはいつでも料理人がハラルルでなければ、全部はわかりやすいですね。

曾我部 お客様からすればハラルルと

か。今はなかなかハードルが高いですが、そういう方向に向かうことで、少しずつでも解決の糸口が見えてくるのではないかと思います。

渡辺 今のお話に関連して、一つの事例を挙げますと、今はレストランでもタブレット注文が増えました。そのことで従業員にどんな変化があったかというと、ホールスタッフはそれまでオーダーを取って、料理を運ぶという単純作業でしたが、初めてお客様の様子や食べているシーンをしっかりと見られるようになりました。

林 するとオーダーを取ったり、運ぶ時間がなくなると、観察する時間が増えるということですか？

渡辺 はい。それで次の料理はもう少し経ってからお持ちした方が良いというふうに従業員の意識も変わったり、店長がスタッフの働き方を見て指導できるようになったそうです。

林 お客様だけではなく従業員の動



一般財団法人 アジアフードビジネス協会 理事長 渡辺幹夫

きも見えることで、社内教育の時間が増えたわけですか。観察する時間が増えることは一つ良いことと言えるかもしれませんがね。

渡辺 煩雑なリスクヘッジの作業を、テクノロジーに置き換えることができたならば、料理人もお客様を慮る形で時間とエネルギーが使えるようになるのではないのでしょうか。

在庫管理やフードロス対策は

初手の手間を惜しまない

林 在庫管理についてですが、T H Lでも実験をしています。納入の際に手間はかかりますが、全ての冷凍食品に納品日ごとのバーコードをつけています。それで出す際にはカメラがバーコードを自動的に読み取って、それよりもっと古いものがあればタブレットに表示される仕組みになっています。

渡辺 それはすごいですね。

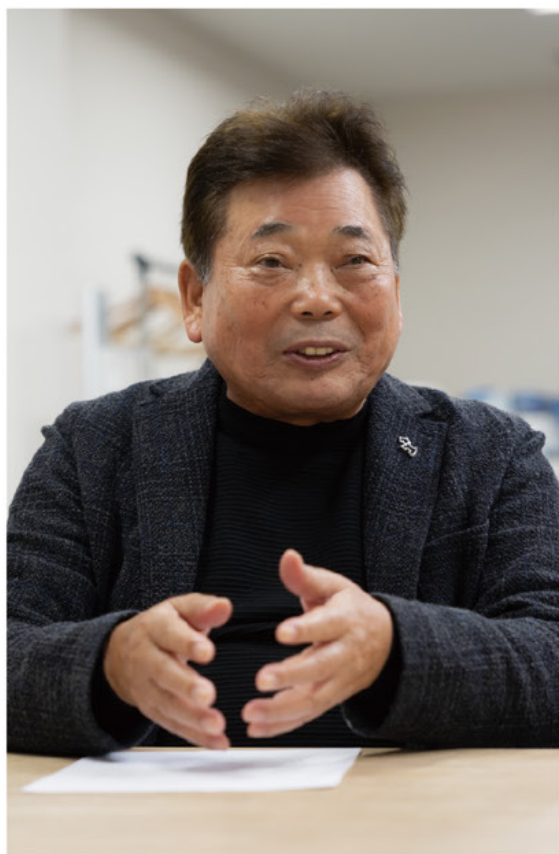
ますが、だからと言ってお客様に頼まれたら出さざるを得ません。だからフードロスがホテルの責任かどうかには議論の余地が残っているはずですが。

渡辺 お客様の立場でフードロスを考えると、「先月は廃棄ロスが前年比で83%に減りました。皆様のご協力ありがとうございます」と掲示したりすれば、お客様の意識も変わってくるかもしれません。それにはやはり見える化で、要は数値化です。問題解決をする上ではまず数字があつて、その情報を共有しながらどうこの課題を解決していくかが重要なのだと思います。

フードテックは効果の期待できるものから進めていくことが肝要

林 今回お話を伺ってみて料理人の立場からは、事務処理をどうにか解決してほしいという要望が一つあるだろうとわかりました。

渡辺 フードテックと言うとすごくお金をかけないといけないと考えが



一般社団法人 宿泊施設関連連協会 (JARC) 理事長 林 悦男

林 そんなシステムを作っています。納品時に全部バーコードやQRコードを商品に貼らなければいけないので、果たしてそこまでしてもホテルさんがそのシステムを使うかという疑問があります。曾我部さんはどう思われますか？

曾我部 きちつと手間をかけて管理をすれば、食中毒になる可能性もないでしょうし、ローテーションというか適正な鮮度管理できるので良いシステムだと思います。

林 ありがとうございます。入り口の手間はかかりますが、出口は非常に楽になると思います。同時に棚卸しもしっかりとしておくともっと楽になります。ただ、ここは管理コストも含めて、棚卸しは毎月行う必要があるのかという考え方の問題もあります。

曾我部 確かに1カ月きつちりとやればそこでより詳細な動きが把握できますが、1年で平均を見たら答えはだいたい一緒です。

曾我部 逆に言えば人間が作業するのが一番効率的だったりします。あまりにもフードテックという言葉の範囲が広いので見失いがちですが、結局は一番効果のあるものから進めていくということですが。

林 効果の上がるもの、もしくは期待できるものから、実現可能なテーマを絞っていく。これは本当に大切なことであり、JARCがフードテックをテーマにしていく中で、非常に良いヒントになりました。

一つ一つを掘り下げていくには全く時間が足りませんが、今後もフードテックと向き合っていく上で、お二人には引き続きご協力をお願いできればと思います。

今回はありがとうございます。

ちです。でも、小さな成功事例でもいいので、こんなことをやったらこんな成果が出たというところを伝えていくことが大事だと思います。

林 また厨房というのはロボットを入れるにしても狭いし、水や火を使うので機械化するには環境が悪いという事情もあります。



林 そうです。品質が悪い時は全数検査で、ある程度品質が上がってきたらサンプリング検査に切り替えるというのは製造業で当たり前です。でもホテルは全数検査ですよ？

曾我部 難しくさせているのは、メニュー変更です。今はファミレスもどんどん変えています。それでもだいたい3カ月ほどは固定です。しかし、高級店になればなるほど、毎日メニューが変わります。だからコントロールする食材も増えるし、すごく煩雑です。

林 ロスには在庫のロスと食べ残しのフードロスの両方がありますが、どちらですか？

曾我部 コントロールできるのは在庫のロスです。

林 フードロスはまた意見が分かれますが、ホテルの責任ではないのではないかと私は思います。フードロスを出すとだいたいホテル側が責められ

ザ・キャピトルホテル 東急
副総支配人 兼 総料理長
曾我部俊典
〒100-0014 東京都千代田区永田町2-10-3
TEL: 03-3503-0109
<https://www.capitolhoteltokyu.com>

一般財団法人アジアフードビジネス協会
理事長
渡辺幹夫
〒262-0019 千葉県千葉市花見川区朝日ヶ丘4丁目1-24-201
TEL: 043-276-0695
<https://www.asiafood.jp/>