

流通とSC・私の視点

2009年7月7日

視点(1116)

buffetのタイプと隠し味ノウハウとは!!

buffetはバイキング方式(食べ放題)のレストランですが、次のタイプに分類されます。

タイプ		内容
バイキング志向型		食べ放題を基準とする男志向のbuffet (ボリューム志向のbuffet)
グルメ志向型		グルメ・ヘルシーを基軸とする女性志向のbuffet(会席志向のbuffet)
ハイブリッド型	バイキング中心+ グルメタイプ	バイキングを中心としつつ、多様な料理が 付加しているbuffet
	グルメ中心+ バイキングタイプ	グルメを中心としつつ、ボリューム料理を 付加しているbuffet
		自然食料理buffet、中華料理buffet、日本食料理buffet、韓国料理buffet、西洋料理buffet、イタリアンbuffet、海鮮料理buffet、エスニックbuffet、串カツbuffet…

SCのアンカーレストラン(売上高3億~5億円の独自集客力のあるレストラン)となりうるbuffetが旭川市にありました。その名はバイキングレストラン「ファイブスター」です。旭川市、釧路市、函館市で3店舗展開しているローカルチェーンです。

その特色と成功のメカニズムは次の通りです(六車流：流通理論)。

- ①店舗面積200坪(推定)、330席(客席が多いと多様な顧客を対象とでき、客の回転も早くなる)、駐車台数115台、売上高4億~5億円(推定)のバイキング方式の超繁盛型のbuffetです。
- ②料理メニューは、韓国料理(焼肉、キムチ、ビビンバ等)、日本料理(寿司、天ぷら等)、中国料理、アメリカのウエスタン料理、ヌードル(うどん、そば、ラーメン)を中心に200種類以上の豊富なメニューで展開しています。まさに総合バイキングbuffetで**総合力の強みを発揮**しています。これだけの料理を揃えているのはスゴイとの評判を得ています。また、月に1回大幅にメニューを変え、客が飽きない対策をしています。
- ③総合型buffetですが、基軸となる料理は「焼肉」(ジンギスカン料理含む)で、焼肉を得意分野とする「**3割差異化・特化、7割総合化戦略**」(得意分野で3割差異化しなさい。差異化した以上は圧倒的な強みを発揮しなさい。残り7割は顧客に選択肢を高めるためにできるだけ多く幅広く品揃えをしなさい)の勝ちパターン戦略を導入しています。
- ④スイーツ等のデザートやサラダバー、ドリンクバーが**おしゃれに陳列され、かつ充実**していて、顧客の満足度を高めています。ディナーは、ソフトドリンクは飲み放題、ランチも170円で飲み放題となり、格安の評価を得ています。
- ⑤価格はディナーバイキングで大人2,190円、シルバー(65歳以上)1,790円、小学生990円、3歳以上590円、3歳未満は無料です。また、ランチバイキング(平日)の価格は大人1,090円(ディナーの半値)、シルバーも1,090円、小学生690円、3歳以上490円と格安です。アルコールもプラス1,390円で飲み放題のコースがあります。価格は「**安くはないが安くもない**」の心理的価格設定ですが、メニューの豊富さ、店舗イメージ、平日の格安さ、付帯サービス等のこだわりのある内容から見て、「**かなりの割安感**」があります。まさに、**美しいおしゃれな安さ**です。また、ランチの格安がディナー集客に結びついており、ランチのみの「**いいとこ取りの店**」にはなっていません。
- ⑥店舗づくりは「**おしゃれ**」です。店内の天井の高さ、店舗イメージ、陳列方法(ボリューム感と多様感)、照明、全てにおいてハイイメージで、**豪華な気分でバイキング料理を割安感を持って食べられます**。それゆえに、女性客や若い客も多く、おしゃれさを伴うbuffetです。
- ⑦ターゲットは基本的にはファミリーですが、友達・同僚、デート(カップル)、宴会・パーティ(アニバーサリー需要含む)、さらにはヤングからシニアまで、さらには観光客(旭山動物園の近く)や接待客にも喜ばれています。客層は多様であり、「**ターゲットの概念絞り込み客層全面対応戦略**」(特定の客層に概念的には絞り込むが、汎用性の高い戦略を導入してあらゆる客に対応できるようにするターゲット戦略)を導入しています。また、時間マーケティング戦略も導入し、平日と日祝日の格差やランチとディナーの格差を格段の価格差でかつ、ディナーの満足度の高さでランチの「**いいとこ取り**」をされず時間差需要を創出しています。とかく、女性や主婦志向のbuffetが多い中で、男性も気に入るおしゃれなbuffetは人気を博しています。
- ⑧バイキングの食べ放題のbuffetでありながら、心のこもった温かいおもてなしを信条に店員さんの**対応や接客はホスピタリティーのあるサービス**で展開しています。

(株)ダイナミックマーケティング社⁴

代表 六車 秀之