

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— ケータリングサービス —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. ケータリングサービスの概要

(1) 概要

ケータリングサービスとは、パーティーやイベントなどに出張し、顧客の要望に応じて調理を提供するほか、会場の設営、配膳、後片付けなども引き受ける業種のことです。

広義のケータリングサービスでは、ピザなどの宅配も含まれますが、本報告書では料理の提供に附随して設営や後片付けといったサービスを提供する側面を重視し、狭義のケータリングサービスとして焦点を絞ることとします。

(2) 市場動向

日本のケータリングサービスの市場規模は、宅配ピザと同様に料理品小売業の一形態として扱われることが多く、ケータリングサービスのみを専門とする企業も稀であるため、全体規模の把握は難しい状況にあります。したがって、詳細な統計資料がない状況です。

ケータリングサービスの市場規模の概況としては、レストラン、給食業といった外食産業が1997年をピークとして年々販売額を減らす一方で、家庭で食べるための惣菜や弁当などの調理食品を販売するいわゆる「中食」産業は年々拡大を続けており、家庭料理か外食という従来の枠組みにあてはまらない業態への需要は今後も拡大していくことが予想されます。また、家を出て外の飲食店で食事をするということが困難な高齢者にとっても、家にいながらにして食事ができ、調理の必要も食器の準備の必要もないケータリングサービスは魅力あるものであり、高齢化社会の進展に伴う需要の拡大が期待できます。このような「食」に対する人々のニーズの多様化により、今後ケータリングサービスの市場規模の拡大が期待されます。

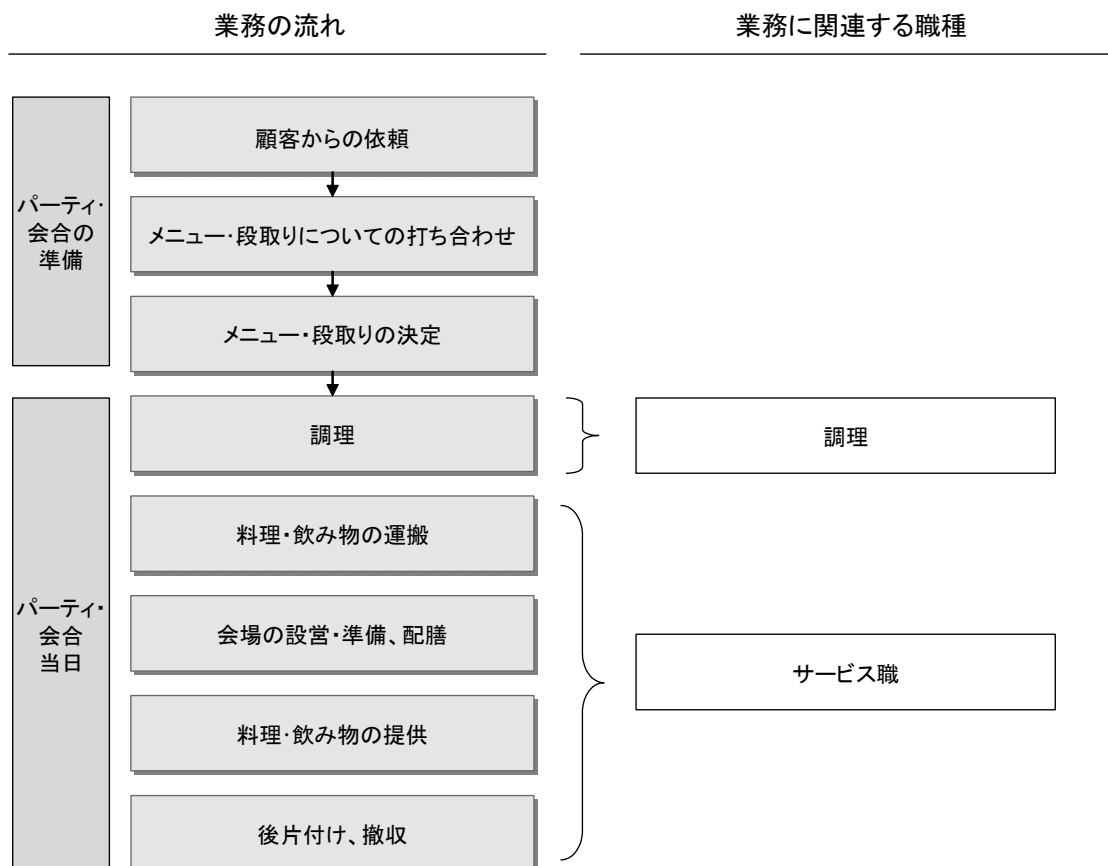
一方、ケータリングサービスの労働市場規模も詳細な統計資料がない状況です。

ケータリングサービスの労働市場規模の概況としては、「食」に対する顧客のニーズは多様化しており、ケータリングサービスという、飲食店や料理品宅配のような従来の枠を越えた形態での食事の提供に対する需要は今後ますます増加していくものと予想されます。それに伴って、ケータリング部門の拡充を行う企業も増え、求人数も増加していくことが想定されます。

(3) ケータリングサービスに関連する業務の流れと職種

ケータリングサービスでは、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。具体的には、まず、顧客からの依頼を受けることから業務が始まります。顧客からの依頼は、地道な営業から生まれることもあれば、過去にケータリングサービスを利用した顧客から再び依頼を受けることもあります。次に、顧客とメニューや会場についての打ち合わせを行い、要望を聞きながら、サービスの対象となる会合（パーティーや結婚式、葬式など）の形態に応じて、当日に提供する料理の内容や設営、配膳、撤収といった業務の段取りを決定します。会合の当日になると、決定された内容に従って調理師がメニューの調理を行い、サービス職がその料理を会場に運搬し、設営・準備、配膳といった作業を行います。そして、食事が終われば、速やかに撤収作業を行って、会場を後にします。

したがって、ケータリングサービスに関連する職種は、「調理師」「サービス職」があります。なお、これらの職種以外にも、営業職を置いている場合や、学校や企業、病院や福祉施設等において給食業務を行っている場合は、栄養士（あるいは管理栄養士）を置いていることもあります。



【参考：労働省編職業分類】

「調理師」	361	調理人
「サービス職」	371	飲食物給仕人

2. 職種「調理師」

(1) 職務内容と職務遂行能力

職種「調理師」における職務内容は、顧客の要望に応じて、求められたメニューの調理を行うことです。単に味の良い料理を作るだけでなく、会合の種類や客層に合わせて味付けや盛り付けを変える、季節に合わせた料理を作るなど、状況に柔軟に対応した調理を行わなければなりません。

職種「調理師」において、入職から1年程度は、初級と位置づけられ、サポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、食材の仕込み、食器の洗浄などであり、基本的な作業を着実にかつ迅速にこなす能力が求められます。また、調理場を常に清潔に保つ、調味料を使いやすい位置に置いて準備するなど、中級以上の調理師の職務を適切に補助することも重要な職務の一つです。この段階では、通常の調理においては料理の味付けなどの繊細な作業は行わないことが多いです。

次に、職務経験が5年～10年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、調理に関わる一通りの作業を自分の判断で進めることができ、状況に応じた適切な味付けを行うことを担当します。また、調理技術を磨くだけでなく、季節に合わせた料理を作る、さらにおいしい料理を追究するなど、料理への探究心を絶やさないことも重要となります。さらに、このレベルになりますと、小さい現場や上級の調理師が不在のときには、現場責任者として統括を行い、下の者に対して適切な指示を出すことが要求されるケースもあります。

そして、職務経験が10年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、熟練の調理技術を駆使して、顧客の様々な要望に応じた料理を手早く作ることに加えて、現場全体の統括を行い、状況を適切に把握しながら下の者に的確な指示を出すことを担当します。また、場責任者として、調理場の衛生管理および計数管理を行うことも要求されます。

(2) 人材要件

職種「調理師」において求められる人材像としては、高い調理技術が必要とされることは当然ですが、限られた時間の中で料理を完成させなければならないため、手際のよさが不可欠でしょう。

また、料理を提供する対象に高齢者が多い場合には味付けを薄くするなどのきめ細やかな気配りができることが重要となります。さらに、見栄えも料理の重要な要素の一つであるため、盛り付けに際しては美的感覚が優れている方が望ましいです。

調理師の職務は、味付けなどの中心的な仕事ができるようになるまで長い期間を要することや、朝早くから仕込みを開始するなど時間的制約が大きいことなどから、大変厳しい職務であるため、かなりの忍耐強さが要求されます。また、「食」に関わる職務という性格上、明るさや健康、衛生管理意識があることが望まれます。

認知度が低く、口コミによる顧客の拡大が重要なケータリングサービスにおいては、安全・衛生上のトラブルを生じることが企業に甚大なダメージを与えることになるため、食品の安全性には特に留意する必要があります。さらに、ある程度の人数で料理を完成させるためには、協調性も重要です。

中級以上の調理師は、料理に対する探究心を持っていなければなりません。同時に、下の者に対して適切な指示を出し、現場をまとめていくための指導力・統率力も必要となります。一般の飲食店などと異なり、料理を会場へと運ぶ時間も計算に入れて、最善の状態での料理を提供できるよう現場をまとめなければならないケータリングサービスの調理師にとっては、この能力の重要性は非常に大きいといえます。

この職種における関連資格としては、「調理師免許」があります。

「調理師免許」

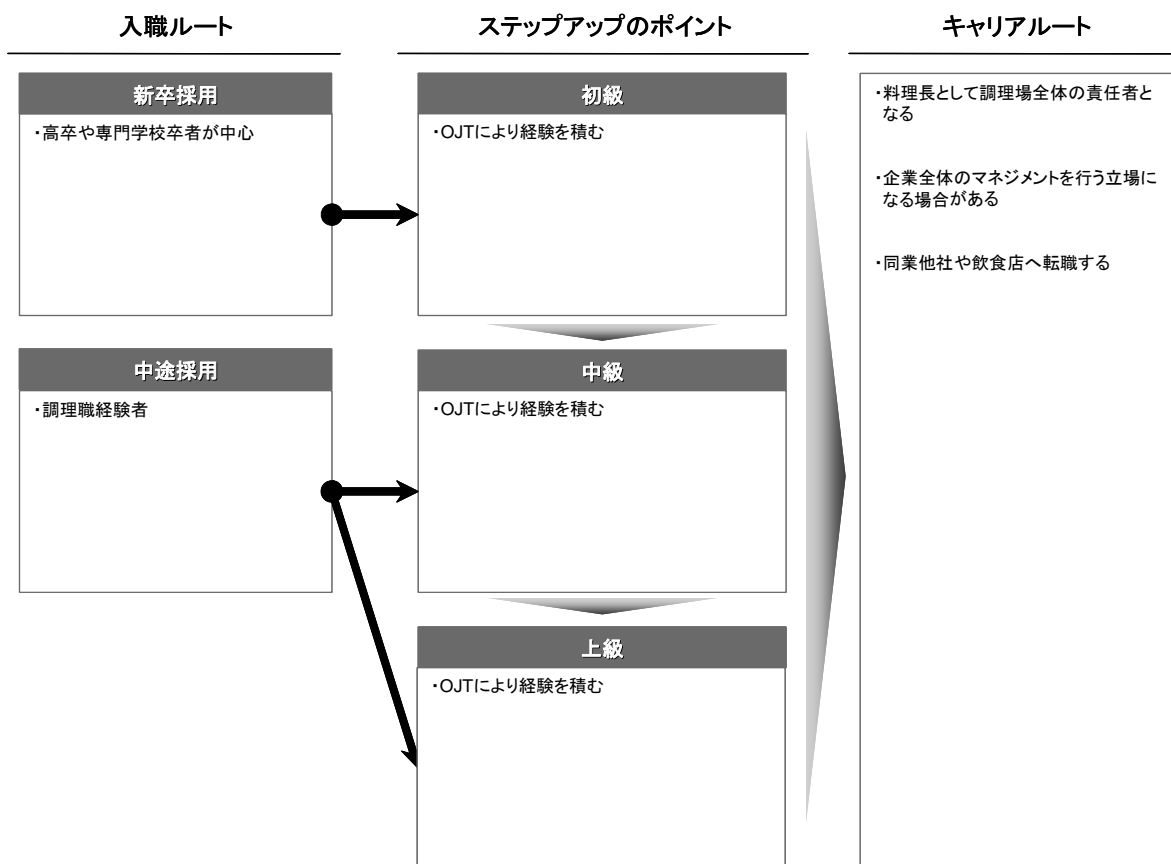
調理師法に基づいた名称独占資格です。2年以上の調理業務経験を経た上で、各都道府県の実施する調理師試験を受けて合格した後に、住所地の都道府県知事に免許を申請します。または、厚生労働大臣認可の調理師養成施設で学び、卒業と同時に住所地の都道府県知事に免許を申請して取得します。

(3) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「調理師」の入職ルートは、新卒採用として調理師専門学校を卒業して入職する場合と、中途採用として飲食店などの他社からの転職によって入職場合があります。多くの場合は、入職の段階で調理師の資格を保有している必要がありますが、高卒で入職し、実務経験を積む中で調理師免許を取得するケースもあります。

さらに、この職種のステップアップの方法としては、業務経験を積む中で能力・技術を磨き、作業の正確性、迅速性を高めていきます。職人的な性格の強い職種であるため、研修などによって技術を高めるというよりも、自分の業務を行うとともに先輩の調理を見て、見よう見まねで調理のコツを習得していきます。中級以上になると、季節に合わせた料理の研究、さらにおいしい料理の追究など、料理に対する探究心を高めて、調理師としてのレベルを上げていったり、料理に直接係ることのみならず、衛生面、経済面など全体に係ることを意識できるようになったりすることが、ステップアップの必須条件です。

職についてからのキャリアルートとしては、調理場の責任者（料理長）となった後は、定年になるまで責任者としての職務を全うする場合と、企業全体のマネジメントを行う立場になる場合があります。また、優秀な調理師に対しては、特に他社の新しい営業所ができた場合などに、ヘッドハンティングが行われるケースもあります。



(4) 人材の過不足状況感

職種「調理師」における労働市場の人材の過不足状況感としては、特に不足を感じているわけではありませんが、早期離職者が非常に多く、人材不足に陥るケースが少なくありません。調理師専門学校を卒業した人を新卒で採用して、社内でじっくりと育成していくというのが理想ではありますが、急な退職者が出たときや繁忙期には、調理経験のある年配の人材をパートや契約社員といった形態で採用して不足を補うという方法をとらざるをえない場合も多いです。

3. 職種「サービス職」

(1) 職務内容と職務遂行能力

職種「サービス職」における職務内容は、調理師が作った料理を会場に運搬し、設営・準備、配膳といった作業を行います。

職種「調理師」において、入職から1年程度は、初級と位置づけられ、サポートが必要な層が該当します。

職種「サービス職」において、入職から1年程度は、初級と位置づけられ、上司のサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、調理師が作った料理を車に積み込んで会場まで運ぶこと、会場の設営（テーブル・椅子の設置やクロスがけなど）を行うこと、料理・飲み物を客に提供し食事が終われば後片付けをすることを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、前述の職務内容を上司の指示の下で正確かつ迅速に行うことと考えられています。

次に、職務経験が初級から3年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、職務全般を、上司のサポートなしで独自の判断によって進めることを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、設営や配膳といった作業を行うことに加えて、現場責任者として初級のスタッフに的確な指示を出すこと、サービス業務に精通し常にパーティー（会合）の主旨や客層をよく把握しておくこと、客からのクレームにも適切な対応をとれることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～6年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、実際に設営、配膳といった作業を行う部下に対して的確な指示を出すことだけでなく、客の立場に立って、それぞれの状況に適したパーティー（会合）の企画・提案をすることを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、経営的視点から、自社のサービスの改善策やイベントの立案を行い、業務全般のマネジメントを行うことと考えられています。

(2) 人材要件

職種「サービス職」において求められる人材像としては、直接客と接する機会が多いため、思いやり・誠意を持ち、客の要望・ニーズによく気がついてかゆい所に手が届くサービスを実践できること、気づいたときにすぐに動ける行動力があることが必要とされるでしょう。

また、その前提として、姿勢やきちんとした挨拶、お辞儀のしかたなど、それぞれの場の状況に応じたマナーや作法を身につけていることや、食事に関わる仕事であるため清潔感があることも必要となります。加えて、特に葬儀関係の仕事の場合など、勤務時間帯が不規則になる場合が少なくないため、忍耐強い性格も求められます。

中級以上になると、常にパーティー（会合）全体を見渡し、今何が必要なのかを判断する能力、部下をまとめる的確な指示を出す指導力・統率力が必要とされます。加えて、必須条件ではありませんが、よくサービスを利用する地元の客の顔を覚える能力や、料理や飲み物に関する詳しい知識を持っていると理想的であります。ケータリングサービスは、他のサービスと比較して、認知度の高くない業態であるので、客に安心感・信頼感を与えることによって、客をリピーターにすることや、他の人にも紹介してもらうことは非常に重要です。

他方、この職種における関連資格としては、「レストランサービス技能検定」や「ソムリエ検定」などがあります。必須の資格というわけではありませんが、顧客の信頼感を高めることもでき、本人の自信にもつながるため取得することが望まれます。

【関連資格】

「レストランサービス技能検定」 厚生労働省が管轄する国家検定制度である「技能検定」の一つで、その試験は（社）日本ホテル・レストランサービス技能協会が、厚生労働大臣の認定する試験実施要領に基づいて実施しています。1級から3級までのレベルがあり、学科試験と実技試験で構成されています。合格するとレストランサービス技能士と称することができます。

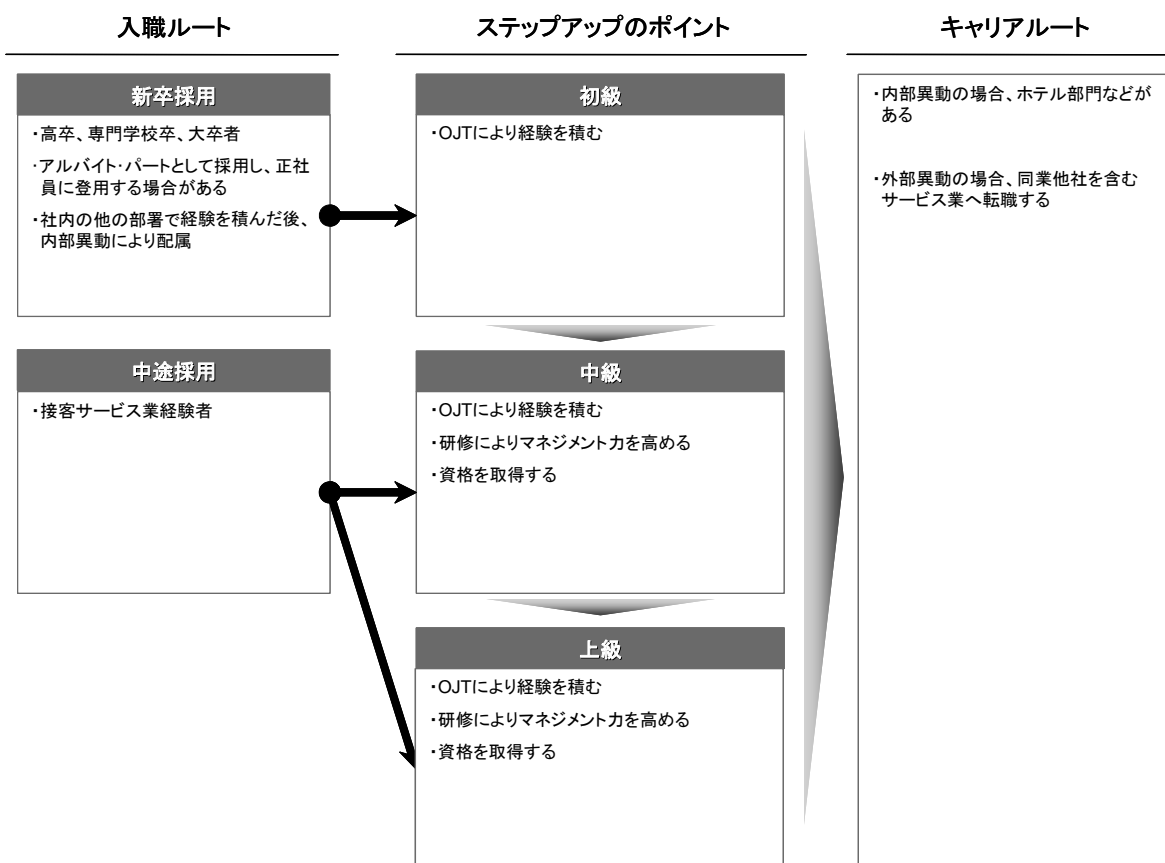
「ソムリエ検定」 （社）日本ソムリエ協会が認定する資格です。ワインや料理サービスに関する知識を習得した者に与えられ、「ワインエキスパート資格」、「ワインアドバイザー資格／シニアワインアドバイザー資格」、「ソムリエ資格／シニアソムリエ資格」があります。ワインエキスパートは、年齢、性別、職業を問わずワインの品質判定に的確な見識をもつ一般ワイン愛好家であるのに対し、ワインアドバイザーやソムリエの資格は3年以上の業務経験が受験資格として必要とされます。

(3) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「サービス職」の入職ルートは、新卒採用と、中途採用として飲食店などの他社からの転職によって入職する場合があります。また、アルバイト・パートとして採用し、後に正社員に登用するケースや、あるいは社内の他の部署から配置転換によってケータリングの部門に入るケースもあります。

さらに、この職種のステップアップの方法としては、基本的に接客に関する経験を積む中で、OJTによって知識や技術を磨き上げていきます。また、社員のレベルに応じて、年に1回程度の社内外での研修を行い、キャリアアップを図ることもあります。中級および上級の社員に対しては、部下の使い方やマネジメント能力を高めるための研修を行う企業もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、特にホテルなどにおいては、社内の内部の他の部署へと異動になることもあります。他方、外部の同業他社に転職する人も多いです。



(4) 人材の過不足状況感

職種「サービス職」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級のスタッフに人材不足感が強いです。勤務時間帯が不規則になりやすいこと等が理由となって、特に若い人に敬遠されがちとなり、人材不足に陥っていると考えられています。比較的集まりやすいと思われるアルバイトやパートの形態で応募をかけても、応募者がほとんどいないということも珍しくありません。今後市場拡大の可能性のある業態であるため、今後さらに人材不足が加速することが予想されます。