

コロナ禍における飲食店経営のリスクマネジメント

1240415 岡本彩未

指導教員 土屋 哲

研究背景

新型コロナウイルス感染拡大により、飲食業界は著しい打撃を受けた。2023 年に高知県内で休業・解散した企業は今年度に入って過去 2 番目に多く、業種別ではサービス業が最も多い。コロナ前から現在にかけて、私は飲食店でアルバイトをしているが、その経験からも、コロナ禍が引き起こす飲食店の経営への深刻な影響を深く実感した。数多くの店舗が閉業の危機に立たされる中、存続する飲食店がどのように工夫し、リスクに向き合っているのかについて興味を持った。

研究目的

本研究では、コロナ禍において飲食店経営者がリスクとどのように向き合っているのかを把握し、そこにどのような特徴があるかを見出すことを目的とする。

研究方法

高知市の自営を行なっている飲食店経営者にインタビュー調査を実施する。経営者にコロナ前後のことを自由に語ってもらうスタイル（フリーレポート）によって、相手の生活空間に入り込むとともに、報告内容に関するバイアスをできるだけ回避する。

分析結果

インタビュー調査による経営者の語りが、おもに「営業形態の変化について」、「仕入れ値や価格のこと」、「対人関係（対顧客、対従業員）」、「給付金についての考え」に分類されることが明らかになった。これらの項目の具体的内容に関しては経営者間で共通点と相違点があり、同程度の規模の飲食店であっても経営方針や目的の差異によるものと推測された。

考察・結論

調査の結果から、飲食店経営のリスクマネジメントを論じるに当たり、特に重要な要素として「対人関係」に着目し、考察を行なった。対人関係に係るマネジメントのキーとなるのは、顧客や従業員との良い“距離感”であり、金銭を対価とするもの以外の働きかけにより彼らとの距離を縮めることができる（返報性の原理）。一方で、ある人との距離感への働きかけは、直接働きかけを行わない他の人々との関係性にも影響し、時には望ましくない結果をもたらすこともある。よって、経営者にとって良い距離感を保つことがリスクマネジメントになる。以上の考察をふまえて、本研究で明らかにした関係性をリスク構造図に整理した。