

## 問題番号：0

私は今回の問題解決の思考法のレポートを論述するにあたって、カフェテリアを実際に利用してみるのはもちろんのこと、混雑時と閑散時の2つに着目し、観察することとした。

まず、混雑時だが、当大学併設のカフェテリアは食券式となっているため、食券に長蛇の列が形成されていた。また、注文品によっては調理にかかる場合もあるため、受け取り口でも受け取り待ちの人々によって混雑している様子が見受けられた。

次に、閑散時だが、人がまばらで、カフェテリア内の各々が自由に過ごしているように思えた。

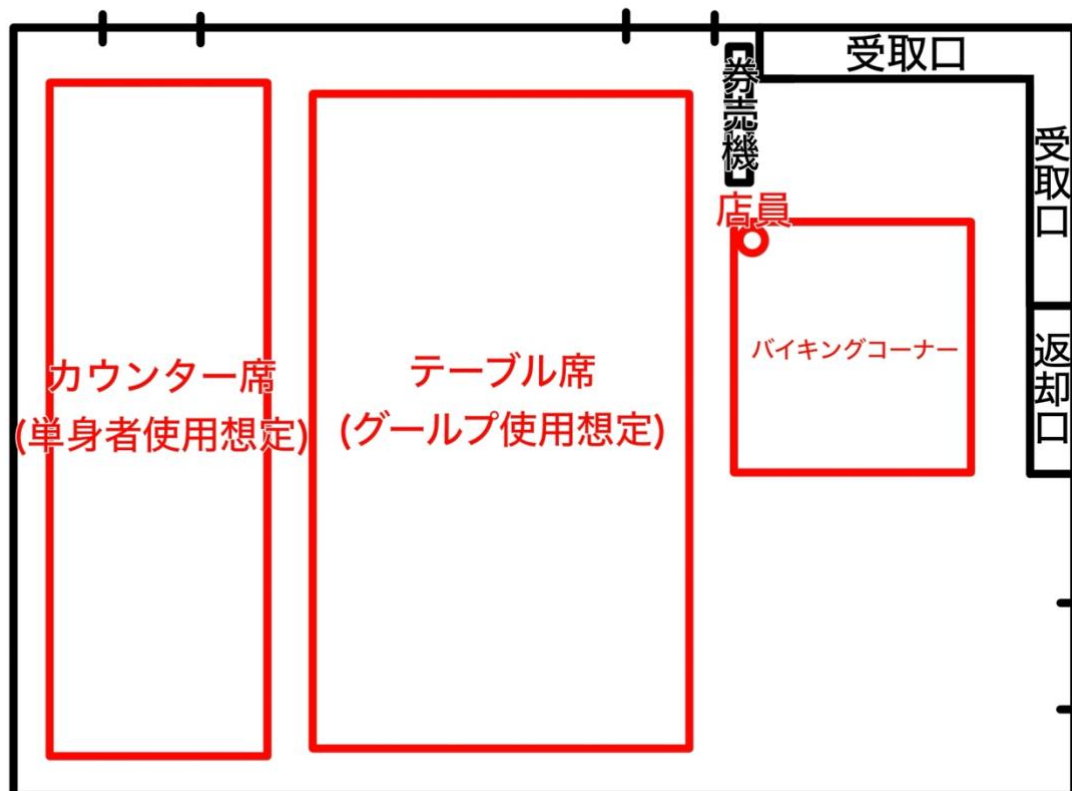
以上のことを踏まえ、当大学併設のカフェテリアを利用する人々の顕在的ニーズと潜在的ニーズを考察する。

まず、顕在的ニーズだが、これに関しては「スムーズに、待つことなく料理を注文し、受け取り、食べたい」というものだと考えられる。

次に、潜在的ニーズだが、顕在的ニーズから、「長い時間食事を楽しみたい・食事を早く終わらせ、他のことをしたい」というようなことが考えられる。

これらの顕在的ニーズと潜在的ニーズを踏まえて課題を定義すると、「混雑時にスムーズに料理の受け取りができるシステムの確立」と「長時間滞在する利用者と短時間滞在する利用者の棲み分け」となると考えられる。

次に、2つの課題を踏まえたコンセプトのターゲットは公益大生、そして、彼らのためにバイキングコーナーとカウンターとテーブル両方の席を用意した。



## 問題番号：0

プロダクトについてだが、まず、「混雑時にスムーズに料理の受け取りができるシステムの確立」であるが、混雑時にバイキングコーナーを設けることとした。バイキング形式にすることで、好きなものを好きなだけ食べることができるとともに、料理ができるのを待つ必要がなくなるため、受け取り時の混雑を無くすることが可能となる。また、利用料金を支払う際も当大学併設のカフェテリアでのみ使用可能なミール券、または電子決済や QR 決済のみの支払いとすることで、支払い時に発生する混雑を緩和することができると考えられる。そして、この間も券売機で注文する形式の方も営業をしているため、利用者を分散することができ、さらなる混雑緩和を図ることができると考える。

次に、「長時間滞在する利用者と短時間滞在する利用者の棲み分け」であるが、長時間滞在する利用者は主にグループで、短時間滞在する利用者は主に単身者で利用するのではないかと私は考えた。そこで、カフェテリアの奥の方をカウンター席に変えることで、利用者の棲み分けができるとともに、着席率が上がるため、両タイプの利用者が気持ちよく利用することができると考えられる。

これらのことから期待できる効果として、カフェテリアの混雑緩和はもちろんのこと、誰もが過ごしやすいカフェテリアとなることで、カフェテリアの利用率が上がり、学生同士の新たな好リユが生まれるのではないだろうか。このような相乗効果も期待されるため、是非ともこのようなカフェテリアに改装して欲しいものである。