

調理オペレーションの電腦化は飲食経営を改革する

伊藤 芳規 株式会社シニリトルジャパン 取締役 博士（工学）

要約 飲食業においても、ICT（Information Communication technology）は日々の運営を行う上で不可欠な手段となった。主な用途はPOS売上分析、OES（Order Entry System）での注文受付と空き席情報（Table assignment）などがある。現在、飲食でのICTツールは客席運営をはじめ、経営管理の改善が目的である。本稿「調理オペレーションの電腦化は飲食経営を改革する」では、POS売り実績変化を分解、有益なデータを厨房作業へ応用させ、改善を考察。また厨房での熟練司廚士の技能やレシピ、ノウハウをデジタル化媒体で明確にさせ、応用させる手法を検討し、厨房作業の電腦化と改善効果を考察する。

1. はじめに

今日、国内では深刻な経済情勢の影響を受け、飲食業や給食業界は収益構造を改善するために、対策は数多く思考されている。食材、人件費コスト等の抑制対策は日々絶え間ない努力は行われているが、策は底を尽きたかに見える。

一方、調理面では衛生管理や食の安全、リピーター確保、味覚維持、サービス向上。飲食業とは様々な呪縛の中で営業が強いられている。

特に大きな飲食業では、日々の収益と安全な調理提供を求める経営者は、売り上げと調理作業の変化や、作業量の適正、労務の負担度までは掌握できない状況であると言える。目指す飲食業の成長が進むほど、経営サイドと厨房を含む運営双方の意思疎通の障害は大きくなる傾向ではないかと思われる。

飲食業における新たな経営改革の方策例では、飲食運営の様々な情報を電腦化媒体に置き換え、作業に携わるスタッフへ明らかにさせる。そのことにより、表面的な運営改革から、一歩進んだ新たな改善手段が見出されると考える。改革手段では、ICT（Information Communication technology）システムの応用が不可欠であり、関連する改革手段を本文に記載したい。

2. 飲食運営とICTの活用と現状

IT通信装置の応用は、各種業務を行う上で不可欠

な状況となった。飲食業界でもPOSの日々進化したシステム応用は活用される。また各種調理運営と設備機能のシステム統合システムでは、感性工学会でも発表されたIRM（Intelligent Restaurant Management）での各種デジタル管理システム統合化の応用発展により、効果が期待される状況となっている。

飲食業での通信装置の応用では、BOH（Back Of House）厨房作業とPOS売上げ面から検討する様々な販売戦略や、それに伴う作業改革が検討されている。POS管理では、販売管理帳票、売上げ日報と月報、部門別売上、時間帯別メニュー売上とABC出数分析、入出金内訳表、未収会計、売掛明細表。関連する原価管理帳票（発注・仕入・棚卸）や発注書、仕入先別日別一覧表、商品別受払表、棚卸表等が絡む。また、勤怠管理帳票では就業日報月報、給与データや就業シフトなども連動している。売りの結果は損益管理帳票等として報告される。

損益分岐点に達しない場合、原因追及と対策や戦略が日々行われ、収益の改善が求められる。

しかし、管理者が求める原因追求や対策は、POSが管理する売上げと、収益に関する履歴が基本である。そこには売上を左右する顧客ニーズや、販売特性、味、サービスの变化などは反映してない表面的な評価となっている。

飲食業の本来の改革とは、BOH厨房作業状況が、利用する顧客要望と、期待性を常に捕らえ、応用できる環境作りではないか考える。適時に管理するPOS各種データは、顧客の要望であり、評価である。その店の随時变化する顧客の声とニーズをBOH作業に情報