

食産業における情報の横断と応用

伊藤 芳規 (いとう よしき) 博士(工学) 株式会社ループコンサルティング Loop Consulting Inc. 代表取締役

セルフサービスなどの業態は別であるが、飲食業の運営を行う構成要素として大きく大別すると、注文を受け、料理を運ぶサービススタッフ、調理を行う調理人、会計業務などを行う店長やマネージャーなどがそれぞれの業務を行う。そして最も重要な要素は、その店に来店して頂くお客様である。平日昼ではランチ重要、夕刻はディナー客、土日であれば近隣住人需要。駅前、地下街立地や郊外立地など、店舗ロケーションにより、その店を利用する動機や客層も様々である。飲食業態は、行うサービスも提供メニューも多岐に分かれるが、日々運営している以上は最低限度以上の採算が確保できている状況が不可欠となる。これまでの飲食業が生き残るためには、利潤を最低限度残せる提供価格と、それに見合う提供メニュー、そして個客サービスが受け入れられることが不可欠であり、日々の努力を怠らなければ、生き残れると考えられていた。しかし、たとえ老舗飲食業であっても、競合他社が戦略的に隣接してきた場合、お客様は気まぐれであり、容易に他店へ流出する危険性があるのが飲食業である。個店や多店舗型を含め、飲食業では、ある程度の固定顧客と売り上げが安定した場合、どうしても受け身の経営スタイルになる傾向である。それは、それ以上の経営改革を行える戦略ツールが容易に見いだせない状況に起因している。しかし、老舗飲食店をはじめ、何年も経営してきた飲食業では「調理」「料理」「サービス」「顧客管理」と何らかの経営を行うためのノウハウや情報データは必ず有している筈である。衰退した飲食業はその有益な各種データを調理やサービスへ情報の共有化を怠ったためだと感じられる。第6回目となる最終回では、調理作業面から見た新たな経営改革の手法を振り返ってみた。

1. はじめに

現在の飲食業は、手作り調理食材と遜色ない加工食材の発達とともに、調理機器では複雑な調理モードを自動制御できる調理機器の活用はされている。同時に、POSで管理する売上分析と販売傾向分析も実際の飲食運営に活用され始めた。もちろん味覚の品質の維持は不可欠であるが、様々なツールの横軸応用で、安心安全と労務負荷の軽減化に貢献している運営施設もある。日々の飲食経営で見失いがちな有益な運営データを活用することにより、新たな戦略と経営改革に貢献する改善シナリオを検討したい。

2. 調理作業の準備と開始

展開型飲食店の場合 OES (Order Entry System) 装置により、お客様から料理の注文を受け、キッチンプリンターにより、オーダー情報が伝達される。厨房ではオーダーが伝票に印字され、調理が迅速に行われる。繰り返される調理行為は、注文履歴(売上)の量に比例する。オーダーシートの注文内容は、そのお店

の評価である。その売り上げデータを分析することにより、調理の作業ボリュームや調理準備をしなくてはいけない内容が見えてくる(図1)。

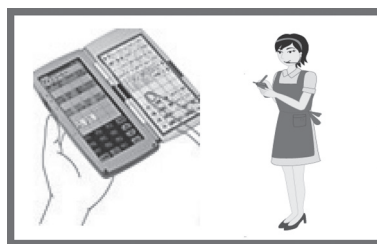


図1 「OES リアルタイムデータ」

3. 調理機器の稼働

展開型飲食店では、OES 注文情報はキッチンプリンターにより、厨房に伝達される。厨房では注文伝票が読まれ、調理が開始される。

調理に必要な食材は冷凍、冷蔵の各食材保管庫より、調理に必要な個数や量を取り出される。各種の加熱調理機器は各種食材ごとに調理され、調理ができ上がり次第ごと盛付け提供される。厨房に伝達される注文情