

厨房と飲食運営改革のすすめ

第13回

飲食業における 厨房作業改革の必要性

伊藤 芳規

(株)ループコンサルティング
Cini-Little Business Partner
フードサービスコンサルタント
博士(工学)

	テーマ	範疇
1	飲食店の「必要」と「需要」	設計編
2	使用食材と厨房作業の改善を考える	
3	料理提供と厨房配置を検討する	
4	給食業界における厨房作業の改革考察	
5	北欧と米国の厨房設営思想と国内比較の考察	
6	飲食業の運営と売上に左右する厨房会社の役目	経営編
7	厨房メーカーが鍵を握る調理改革	環境編
8	客船ガイドラインVessel Sanitation Programと厨房衛生	
9	調理感性に対応する調理機器は飲食業の改革になる	
10	食材保管庫の見える化は飲食経営の改革になる	システム系
11	厨房環境におけるICTの制御と効果予測	
12	飲食施設計画における厨房会社の役目	施工編
13	飲食業における厨房作業改革の必要性	
14	厨房会社へ求められる改革	

初めに

飲食業では、お客さまに来ていただき、料理を提供して、その対価に見合う料金を支払っていただく。お客さまへ提供される料理や、サービスの付加価値が提示コストよりも満足感を受ける場合、さらなるリピート客を生み出します。その逆では、売上が下がります。高単価業態では、料理の品質はもちろん、サービスを含めたおもてなしが必要になります。ファストフードでは、安全な調理品と迅速な商品提供が求められます。さまざまな飲食業態ごとに提供するメニューやサービス方針に違いはあります。同様に、調理する厨房もその業態に合わせた調理オペレーションと厨房配置となります。

飲食業では、提供サービスを行うスタッフ、そして料理品を作る作業者の適正配置と共に、その店のサービス方針に則した厨房機能をバランス良く整えることが重要です。その機能や作業者配備のバランスが一つでも欠けた場合では、料理の品質やサービ

ス面で影響が出ます。現在、さまざまな飲食業が乱立する中、例え店舗運営面で何一つ支障が出ていないお店でも、日々のお客さまが来店してくれる保証はありません。盤石な老舗店舗は別ですが、それ以外の飲食業では、少しでも利益を確保するため、あらゆる努力や戦略を日々行いながら運営をしているのに、なかなか収益の向上が見出せない状況が続いています。

そのような飲食経営の背景では、今まで抜本的に改革がなされていない調理運営の新たな改善手法を取り入れ、経営改革を推し進める時期に来ているのではないかと強く感じます。

飲食売り上げは顧客の評価である

現在、各種のビジネスを円滑に遂行するための手段として、ICTシステムの応用は不可欠です。もちろん飲食業においても、POSを中心とする売上管理システムが代表的な機能として汎用されています。管理項目では、販売管理帳票、売上日報や月報、部門別売上、時間帯別メニュー売上、ABC出数分析、それに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、棚卸表等が売上と共にPOSで管理されている状況です。

POSで管理される日々の販売履歴の結果で利益が出ない場合、売上が伸びなかった原因追及や、対策が日々行われます。経営者や店長は売上履歴と客の入数状況を比較し、客数維持のための対策や、売上向上対策を考察します。

しかしPOSに保管する売上履歴では、日々変化

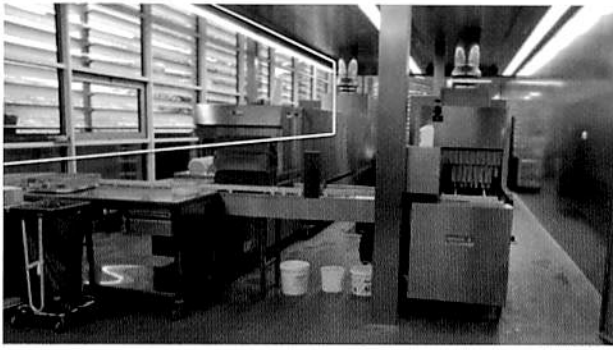


写真3 大きく、ルーバーも取り付けられている窓

温かい食事はクックチル方式で、食事はすべてチルドにされて、フードバンクに貯蔵されています。

カートはロボット式の自動搬送になっており、病室棟まで運ばれ、各パントリーにて再加熱され、提供されています。

食器洗浄ラインは、2ラインのフライトタイプです。

通常欧米では、フライトであれラックコンベアであれドアタイプであれ、組み合わせはさまざまですが、2ライン持つのが一般的です。食事数による洗浄能力の調整にも役立ち、さらに万が一の洗浄機の故障に際しても、完全な食器洗浄能力の喪失という最悪の事態を避けるための方法です。

食器洗浄は単に洗浄という役目だけでなく、83℃のリンスによる消毒機能が大変重要で、HACCPには、なくてはならないものだからです。

オーストリアもDENの規格に準拠しているので、



写真4 天窓の設置された厨房

厨房に自然光30%以上を取り込むことが義務化されており、窓が非常に大きく、時間により角度を変えられるルーバーも取り付けられています（写真3参照）。そして天井にも天窓（写真4参照）が設置され、厨房が明るく開放的に感じられます。

DEN規格自体は厨房で働く労働組合が強く影響しているのですが、厨房内の温度、湿度、光、オイルミストといった労働環境の要素に対して非常に厳しく、単に衛生基準といったものだけでなく規制しており、日本の規制と比べてうらやましい限りです。本視察を企画していただいた最適厨房研究会の提言により、日本でもせめて厨房内の温度と湿度ぐらいは1日も早く規格ができることを望んで、第1回の報告書と致します。

厨房図1 クッキングセクション

