

これからの厨房作業改革に必要な顧客情報の戦略的活用

グループコンサルティング代表取締役 博士(工学) 伊藤芳規

はじめに

飲食店の場合、料理(商品)の販売情報を記録させて、集計結果は在庫管理や発注管理、販促ツールとして活用しているシステムにPOS(Point Of Sales System)がある。その店の過去実績から読み解く有益なデータである。これは複数店舗の場合、販売傾向の比較などができるため、売上戦略に貢献している。では予測によるデータ活用としてはどのようなものがあるだろうか。

ホテルや一般飲食店などでは宴会予約システムを活用などが挙げられる。予約客があることにより、あらかじめ団体人数、料理内容、サービス方針などの準備を行うことができる。良いサービスを受けた宴会主催

者やゲストはその施設のリーダーとなるので、宴会顧客の囲い込みや日々の戦略は重要である。しかしながら、実際の飲食施設では日々の業務に追われ、利用顧客や来店顧客へのフォローアップはなかなかできていないのが実情である。

飲食店にとって、売上履歴や顧客情報の応用展開は重要な売上戦略である。同様に連動する厨房作業の改革を推し進めることにより、飲食店運営のさらなる改革が見えてくる。

より戦略的に顧客情報管理を行う

飲食業の場合、宴会予約や利用履歴などはPOS内で管理する予約台帳や、手書きシート紙に記載管理されているという状況である。

と即時に判断できるようになり、店舗運営の活性化に貢献する。

販売の「見える化」による調理の改善

利用エリアや飲食業態ごとにグループ店舗の情報を一覧表示することで、ゲストの目的店舗が満席であっても、グループ他店舗を予約できることになる。これはそのグループ店舗を利用する顧客の囲い込みに効果を発揮する。

上記での販売履歴や予約傾向の見える化の運営応用により、厨房作業でも調理に貢献できる仕組みづくりが容易となってくる。改善例では提供料理の食材準備量の計画が予測しやすくなる。展開型繁盛店では、昼間の繁忙時、飲食店での予約以外、今日何人のお客さまが入り、何を注文するのかが分からない。しかし、昼間のランチタイムにはできるだけ

店舗POS内で管理するデジタル情報には利用客名やサービス内容の履歴は記録される。複数店舗を擁する場合に、本部が予約状況と利用結果を管理して、その結果を見て指導改善を行っている状況である。

しかし、日々の業務に追われながら利用顧客の管理対策を検討していくのは大変である。実態として各種システムの応用は行われているが、売上戦略の有益な情報となる予約管理システムの応用はうまく進んでいないようである。

とはいえ、現在では予約管理システムの応用も日々進化してきた。飲食店の予約台帳をデジタル管理することで、予約状況や顧客情報の「見える化」を行うことができ、本部と店舗でサービスと戦略を共有できる

お客さまを取り込み、店の回転率を上げなくてはならない。そのため、繁忙時には限定種のランチメニューなどをそろえる。注文後、すぐ調理提供ができるようにランチ食材の準備が事前にできているため、迅速な調理が行える。ランチ以外のメニューが注文される場合、別の調理工程を強いられ、ランチ作業にも影響が出てくる。個人店では、よく出る料理の各食材準備は調理人の記憶に委ねられて行われている。

複数店を展開していくと、POSの販売履歴やクラウド型予約システム情報から出数傾向と予測を立て、食材準備への予測活用も行うことができるようになるといえる。

使用食材と作業変化の相関

飲食店の調理作業で不可欠なのが下処理工程と保管作業である。寿司店では注文が入ってから魚をさばき始めることはない。事前に切り身を分解したものをケースや冷蔵庫で保管して寿司ネタとして使う。廉価な寿司店ではカット済みの寿司ネタを使用している。それは、味覚や鮮度よりも、安い価格でお客さまに販売したいというその店の方針である。他の飲食店でも同様である。食材

ようになってきた。

飲食店にとって、顧客の来店履歴確認は重要である。過去に一度でも予約があったお客さまの来店履歴やキャンセル回数、あるいは利用者のアレルギー情報などの顧客情報の履歴を確認し、その店の顧客情報は自動的に蓄積させ、系列店全店で情報を共有することで店舗全体の利用顧客情報推移が把握できることになる。顧客情報やサービス内容をグループ店舗で共有化できることは、常連のお客さまの満足度とリピート来店率への戦略立案に大きく貢献する(参考資料①)。

予約台帳を「見える化」する効果

予約台帳を共有するということは、営業時間外や電話対応などで話し中の場合、本部に電話を転送して、転送先で予約を受け付け、確定できる仕組みを得ることになる。

これはグループ店舗の空席状況を一眼で確認できるシステムの応用で、顧客予約のチャンスロス防止となる。同時にクラウド情報管理によりWebサイトへ予約状況を掲載すれば、予約客は店舗間問い合わせ前に、予約が取れそうかどうか事前に確認できるようにもなる。

の鮮度を重要視するならば新鮮で高い食材を使用している。調理加工プロセスを削減したいならば加工済み食材を応用している。個人店他、ホテルを含めた大型施設でも調理原価と人件費のバランスを考慮し、その調理プロセスに応じた食材を応用している。

参考資料②では、飲食店にとって悩ましい食材の仕入れポイントを簡単に表現した。

食材仕入れではABCのポイントがある。AよりもB、Cの段階に行くほど、受け入れ段階の食材加工度は高まるシナリオになる。もちろん別の加工場で下処理を行っているため、仕入れコストも高くなる。仕入れD食材は、素材そのものが下処理作業は必要としない調理前状態の食材状態であり、仕入れコストは最も高い。逆に言えば、仕入れA状態であるほど食材の下処理作業の労務に時間を要するため、調理作業者の人件費は高くなる。

下処理作業エリアや段階ごとに保管機能も必要となるため、仕入れAシナリオほど厨房面積が必要となる。仕入れD加工食材の飲食業態では厨房作業場と設置する調理設備に制限があるデパ地下など、中食マーケットである惣菜売場などで、幅広く応

参考資料①

資料提供：(株)エアネット「リザーブキーパー」

飲食店の予約台帳の「見える化」管理

- 予約情報の移動や、予約間での座席の入れ替え対応
- 予約台帳への予約登録・編集方法の容易性
- 来店ゲスト履歴の共有化(利用内容、人数、来店履歴、アレルギー情報)
- 顧客情報の自動蓄積とグループ店舗の情報共有化
- 予約台帳の共有で、本部へ電話を転送時でも予約を受付・確定できる
- 各店舗の予約に関するさまざまな情報を、自動集計
 - ・毎月の予約数は
 - ・集客サイトの情報
 - ・来月の売上予測と全店舗の予約見込みの管理向上

株式会社 株式会社
〒151-0066 東京都渋谷区西原1-21-16 パラスト西原701
☎03-5790-0720 03-5790-0722

参考資料③ 資料提供：(株)中西製作所



過熱水蒸気照射型コンベアー調理機
小型SVロースターHOTMAX ガス式
外形寸法：W1350×D925×H1665mm
有効調理寸法：W750×D350×H95mm

例：過熱水蒸気加熱時と他加熱モード切替時

	モード	酸素濃度	蒸気供給量	最高温度
過熱水蒸気	過熱水蒸気	0.1%以下	100%	320℃
熱風 水蒸気	コンビ (高温湿熱空気)	約10%	50%	320℃
熱風	ホットエアー (高温乾燥空気)	21%	0	320℃
水蒸気	スチーマー (飽和水蒸気)	0.1%以下	100%	100℃

おわりに

POSをはじめとして、売上面、顧客管理システムのさまざまな機能

飲食店のクレンリネス&安全・安心 おそうじマニュアル



大好評発売中!
飲食店経営 5月号臨時増刊
定価1,500円 (本体1,429円)

目次から
基本チェック50
おそうじマニュアル
エントランス/客席/厨房/トイレ/バックヤード/身だしなみ

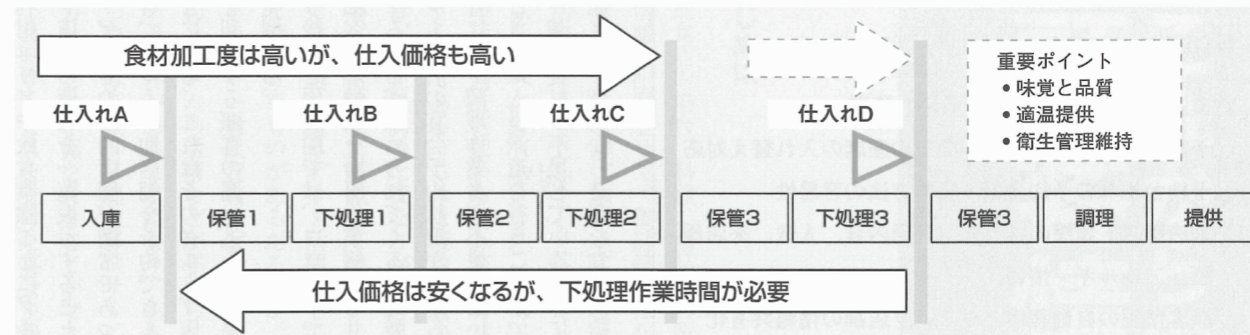
私の店のおそうじ自慢
プロが教えるトイレおそうじ
道具・洗剤の値段と使い方
ノロウイルスほか
食中毒の知識と原因推定チャート

www.shogyokai.co.jp
株式会社 株式会社
03-3224-7478

お近くの書店でご注文ください
直送をご希望のお客様は①当社ホームページ(宅配代引き)
②郵便局備え付けの郵便振替用紙(代金と送料が届き次第
第2本します)をご利用ください。
郵便振替00160-6-4018 株式会社

いとう よしき (株)グループコンサルティング代表取締役、フードサービスコンサルタント。信州大学大学院(生命機能・ファイバー工学)修了、博士(工学)。最適厨房研究会研究委員、宮城大学食産業学部非常勤講師、女子栄養大学非常勤講師。
プロジェクト実績：ANAのエアケータリング、各種FR、ドールコーヒー、大戸屋他、モスフード厨房コンサルティング、日本世界客船キャレコンサルティング、ユニバーサルスタジアムジャパン(USJ) 料飲施設コンサルティング、帝国ホテル東京、パレスホテル、ヒルトンホテルをはじめ各主要ホテル施設の運営改革および厨房計画コンサルティング活動を行う。

参考資料②



用されている加工食材だといえる。仕入食材の荷姿傾向としては、どの飲食店舗も同じ味で同じ品質を出したいならば、より加工度の高い仕入れD食材の応用が多用化される傾向にある。逆に調理職人の技と味覚で打ち出している飲食店ならばできるだけ仕入れA段階の食材が好まれる。簡単に言うと、仕入れAほど職人依存型、仕入れDほど職人不在型の飲食店だといえる。

連続調理機器の応用と調理改革

従来、ピザ店やファミリールレストラン(FR)で多用化されてきたコンベアー式加熱調理機器がある。機能ではコンベアーネット入り口に最終調理前食材を載せ、ネットが移動しながら加熱調理する調理機器だ。使用食材では参考資料②の仕入れD食材が多用されている。従来のコンベクションオープンなどのパッチ式調理機器は、加熱中に追加で調理品を投入する場合、熱の放出や調理時間の再設定などが生じるため、連続的な加熱調理では不利な調理機器といえる。

コンベアー式加熱機器では、オーダーごとにコンベアー調理を連続で行えるため、迅速な調理提供に貢献

する加熱方式である。しかし、現状のコンベアー加熱機器は入り口と出口が開放されているため、加熱エネルギーは外部に放出されやすく、食材への熱伝導に影響している。コンベアースピードを遅く、加熱時間を長くすれば、乾燥焼成となる。同様に提供時間にも影響する。芯温まで熱が伝わりにくい冷蔵ドリアなどは電子レンジなどで一度加熱を行い、コンベアー加熱を行う2工程加熱で行われている状況である。

新たなコンベアー調理機器として応用されてきているものでは「常圧高温過熱水蒸気応用調理機」がある。現在、学校給食、事業所給食、弁当給食の大量給食や食品加工場で応用されている過熱水蒸気照射型コンベアー調理機である(参考資料③)。

加熱機能は、過熱水蒸気の持つ凝縮伝熱(潜熱)、対流伝熱(顕熱)、放射伝熱の複合伝熱で調理食材の芯温まで素早く熱を伝える機能である。迅速な加熱焼成による利点では、調理時間を短縮することで、調理提供時間の短縮に大きく貢献する。調理食材の表面にタンパク質の乾燥皮膜を素早く形成する。その効果で肉汁などのうま味成分などエキスの流出を防ぎ、食材の歩留まりを改善する効果がある。

過熱水蒸気の充満と超低酸素焼成

運転前のオープン炉内は大気中と同じ21%前後の酸素が存在するが、オープン庫内に過熱水蒸気の供給時には、過熱水蒸気(H₂Oガス)が充満し、酸素濃度0.1%以下の超低酸素の炉内環境となる。超低酸素加熱調理による利点は、油脂の酸化を抑え、不快な臭いや味の劣化による商品価値の低下を防ぐ。

過熱水蒸気の加熱処理工程では、加熱の初期段階で食材表面に過熱水蒸気の凝縮水が付着。次に食材表面温度が飽和水蒸気温度に達すると、凝縮から反転して一気に水分乾燥となる。加熱後半では水分乾燥がそのまま継続され、食材芯温上昇とともに食材を焼き上げる加熱シナリオとなる。凝縮過程と乾燥過程の加熱の利点は、水分乾燥前の凝縮水付着によって歩留まりの減少を防ぐこと。

温野菜調理では、食材表面に凝縮水が付着することで湿潤状態を維持し、表面硬化を抑えるなどの効果。過熱水蒸気での加熱処理では、食品表面水分の減少による食材濃縮が進み、食品色素の流出防止となり、加熱後食材の色劣化防止の効果がある。過熱水蒸気コンベアー式オープン