

厨房と飲食運営改革のすすめ

第11回

飲食施設情報の読み込みと厨房計画

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	
8	客船ガイドラインVessel Sanitation Programと厨房衛生	環境編
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	
11	↓ 飲食施設情報の読み込みと厨房計画	システム系
12	↓ 今、求められている社員食堂と厨房作業のあり方	

■ 初めに

各種飲食業の厨房や関連施設計画を行う上で重要なことは、どのような飲食サービスを行う施設であるか。または、その施設の需要層はどのくらいあるかを把握することです。厨房設計と関連施設の設計考察では、与えられた計画スペースから検討するのではなく、その施設の顧客層や利用者、周辺環境を知ることから始めるのが重要です。需要層や顧客数を検討する場合、周辺環境が都心であれば、競合他社の分布により、利用率の変動があります。郊外型飲食立地であれば、同施設内に計画する各種飲食店舗への流動により、利用変化が出てきます。その店の利用予測を行った後でも、時間帯ごとの来店数予測やメニュー別喫食率などにより、厨房計画は変化します。

■ 飲食需要を掌握する

厨房と関連施設を計画する上で重要なことは、料

理長や店長の意見を聞くと共に、その施設の業態、利用顧客層、ゲスト需要のヒアリングや、独自の調査を行うことです。例えば、都心立地のビル内スタッフカフェテリアでは、その企業が運営する飲食施設も利用できるし、下階では各種テナント、コンビニ、デリバリー飲食業者へ喫食需要は流れて行きます。単純な話ですが、社員1,000人がいても、郊外の隔離された工場施設以外、利用率は日々変動します。

出張と外出、自前の弁当、他店舗への利用と、さまざまな要因で利用比率は下がります。ホテル施設でもそうです。朝食付きパッケージ宿泊ならば利用率は高まりますが、昼、夕過ぎでは滞在型リゾート宿泊型以外、客利用はさほど望めません。

だから外部の客を取り込む戦略を常に行い、宴会、パーティー、婚礼需要層の取り込み企画を行います。郊外の滞在型リゾート宿泊施設では、車で外へ出る以外、外部の飲食施設を利用することは容易ではありません。しかしその施設内に点在する飲食施設へのどのくらい分散利用するかによって、利用率の数値は変わります。厨房設計でありがちなことは、繁忙時の提供客に合わせ、調理設備や関連機器を設計していることです。この考えは決して間違いではありません。間違いなのは、繁忙時に合わせた調理者や調理シフトを基本として、調理配置の計画を行うことだと思います。全時間帯、忙しい状況か顧客の入店変動に変化がない業態ならばいいのですが、忙しい時間もあれば、暇な時間もあります。その繁閑に合わせ、調理作業や適した人員配置が行える計画を実施できるか否かが重要になります。繁忙時に合わせた配置計画は、少ない作業人数になると、作

参考資料1：施設内利用需要予測

館内喫食需要人数(想定)	内容	朝			昼			夜					
		営業時間	利用率	人数	営業時間	利用率	人数	営業時間	利用率	人数			
			率			率			率				
990	飲食業態												
1	日本料理 (朝予約制)	和食・洋食のバイキング 会席料理	7:15~10:00	5%	49.5					17:00~20:00	20%	198	
2	和食処 (朝予約制)	和食・洋食のバイキング 会席料理	7:15~10:00	5%	49.5					17:00~20:00	20%	198	
3	ガーデンカフェ 150席	バイキング料理	7:15~10:00	55%	545								
		アラカルト料理				12:00~14:00	25%	248					
		バイキング料理							17:30~21:00	40%	396		
4	洋仏アラカルト (夜は予約制)	バイキング料理 フレンチアラカルト	7:15~10:00	30%	297					17:30~21:00	20%	198	
5	カフェ					11:30~16:00	25%	248					
6	ティーラウンジ	カフェ&ベーカリー	9:00~17:00	5%	49.5				25%	248			
				100%	990				75%	743		100%	990

参考資料2：buffetダイニング需要予測

館内喫食需要人数(想定)	朝			朝営業時間																			
	営業時間	利用率	人数	7				8				9				10							
990				15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60				
朝																							
バイキング料理	7:15~10:00	55%	544.5	10%	15%	15%	17%	13%	10%	9%	4%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	0	100%			
				7時				8時				9時				10時							
				15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60				
館内喫食需要人数(想定)				54	82	82	93	71	54	49	22	11	11	11	5	0	0	0	0	545			
990				12				13				14											
昼																							
アラカルト料理	12:00~14:00	25%	247.5	20%	25%	15%	10%	9%	8%	5%	3%	3%	1%	1%	0%					100%			
				50	62	37	25	22	20	12	7	0	0	0	0					235			
990				17				18				19				20				21			
夜																							
バイキング料理	17:30~21:00	40%	396	2%	4%	9%	10%	15%	18%	15%	10%	5%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	0%	0%	100%	
				8	16	36	40	59	71	59	40	20	8	8	8	8	8	4	4	0	0	396	

業場を走り回り、料理提供を強いられる状況にもなります。重要なことは、1日の顧客出入り特性を分析、推測し、その時間帯に応じた調理が円滑に行える計画をすることだと思います。もちろん厨房機器の販社や施工者は、できるだけ多くの機器計画を望みます。しかしその施設や飲食店が成功しないことには、次の店舗も出せなくなります。

飲食需要の予測は重要である

ある滞在型リゾート宿泊施設に、メインとなるbuffetダイニングの改修計画が出てきたとします。その他料飲施設もありますので、他の料飲施設需要も含めた利用需要を推測してみます。客室数(収容人数)160室(600名)+コテージやログハウスの宿泊施設(約500名)が点在する施設です。季節ごとの繁忙時では9割が滞在すると考え(繁忙時)1,100名×0.9=990人がその施設に滞在しますので、その滞在人口を喫食需要と考えます。

飲食施設概要では、

- ①日本料理：朝(予約制)和食・洋食のバイキング(7:15~10:00)、夕方以降では会席料理

(17:00~20:00)

- ②和食処：朝(予約制)和食・洋食のバイキング(7:15~10:00)、夕方は会席料理(17:00~20:00)
- ③ガーデンカフェ(150席：バイキング料理)朝7:15~10:00、昼アラカルト料理(12:00~14:00)、夕方はバイキング料理(17:30~21:00)
- ④洋仏アラカルト朝バイキング料理(7:15~10:00)、夕方洋仏アラカルト料理(17:30~21:00)、夜は予約制
- ⑤カフェ業態(11:30~16:00)
- ⑥ティーラウンジ：カフェ&ベーカリー(9:00~17:00)

と、料飲業態が点在しています(参考資料1)。

今回の改装対象は、施設③のガーデンカフェ(150席)で考えてみます。

朝需要ではバイキング料理(7:15~10:00)の間で990人中55%(545人)の来客者が来ると予測致します。他の朝需要では、日本料理と和食処では、朝は予約制であり各5%の需要で10%。洋仏アラカルトは③同様に朝はバイキング料理ではありませんが、宿泊パッケージプランではガーデンカフェを優先させているため、洋仏アラカルト施設の利用

率を30%（297人）で換算。カフェは11：30～16：00の営業であり、その営業時間帯では25%（248人）の利用と検討。ティーラウンジはカフェ&ベーカリー業態であり、9：00～17：00の営業時間で朝は5%（49.5人）利用と想定。他の業態も含め、昼、夕以降の施設内利用率の検討作業を行います。利用想定率の予測は、飲食業態と利用顧客層の集客バランスが基本となりますが、その他要因では、店舗の客単価、利用顧客年齢層、営業時間、宿泊パッケージプランと飲食サービスの状況などを総合的に判断して、利用率を想定します（参考資料2）。

■ 入店傾向分析とダイニング計画

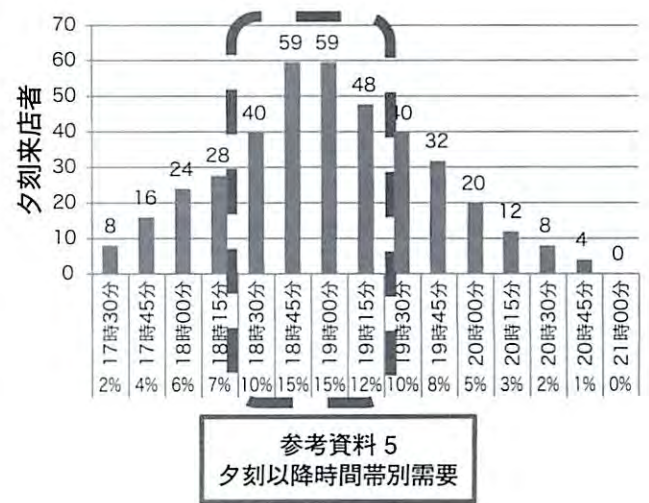
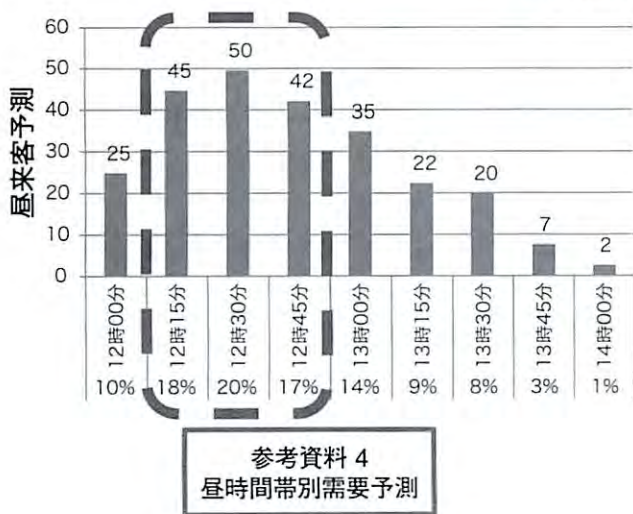
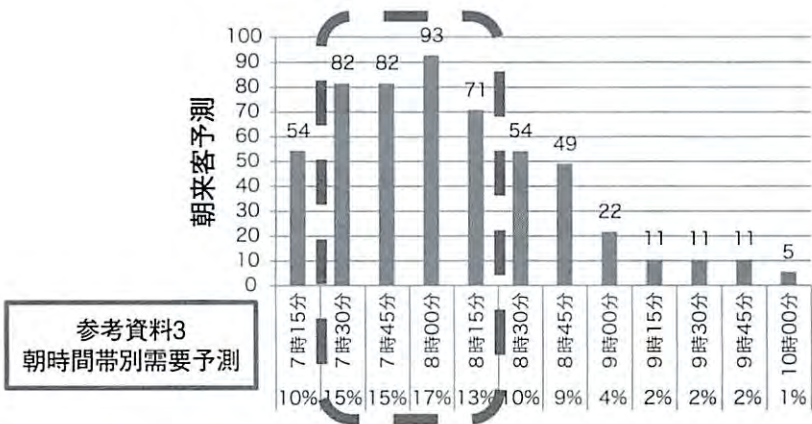
検討施設の繁忙時、改装対象③のガーデンカフェを利用する1日の顧客人数予測は導きました。次に必要となることは、単位時間帯別の入店予測です。通常は何席の何回転で何人の客を処理できると、ダイニング計画は行われますが、厨房計画はそれでは済まされません。確かにアバウトで時間当たり何人が来店するので、このくらいの厨房配置や機器を置くというやり方でも、調理提供はできます。今まで

も、そのやり方が基本でしたから。しかし来店予測人数を基準に、単位時間の入店予測を行えば、どの時間に何人の入店が予測されるのかが見えてきます（参考資料3・4・5）。例えば、参考資料2の夜時間18時45分と19時の各時間では、59人が15分と15分の間、30分間に118人が来店する予測となります。しかしそれまでの時間に116人が既に来店しています。喫食時間を40分と計算して、18時までの来店者48名は退席しても68名はまだ喫食中という計算になります。

客席数は150席ですので、82人（席）は理論上では着席できますが、たぶん18時45分の59名の来店者が着席して満席状況ではないかと推測されます。

すなわち19時来店者59人は席が空くまでバッフェ動線上か、ウェイティングエリアで待っている状況となります。順次食べ終わったゲストは退席して座れる状況となりますが、座れるまでのストレスは与えることとなります。

運営側の対策では、エントランスで空席状況のお知らせを行う。厨房面積と厨房能力への影響となりますが、席数をできるだけ増やす。150席が円滑に入退席利用できる混雑緩和対策を行う。他の飲食施



設への利用率を高める対策を行うなどの戦略その他を検討しなくてはなりません。しかし利用予測をしないままの計画を行えば、使用者の不満が常に出る施設となります。

■ 厨房設備能力と比例する入店傾向率

ダイニング渋滞緩和対策は別として、厨房計画では、どの時間帯が忙しいのかを基準としなくてはなりません。夜の需要は396人ですが、繁忙時間帯である夜時間・18時45分～19時～19時15分前間の30分間に118人を捌けるサービスダイニングと厨房計画であれば、提供シナリオの工夫は必要ですが、大きな障害はないと考えます。例えば、ブッフェダイニングの目玉料理であるフィレステーキ（小ポーション）が来客者の65%が取りに来ると考えます。繁忙時15分間に、59人中45人（75%）＝45枚を焼成提供する調理シナリオが必要となります。ステーキを裏表焼成するのに、5分間換算でも1バッチ当たり15枚（参考資料5）が限度ではないかと思えます。15分間では何ら障害なく焼成できても、45枚。対提供人数に対して、ステーキ焼成は理論上ですが間に合います。ただしステーキだけではなく、温野菜ガルニ付け合わせ、ソースかけ等の皿盛り提供を考慮すると、15分内で提供できるのは30枚程度だと思えます。

調理担当者としては、人気商品であるフィレステーキ提供を待たせる訳には行きません。厨房設計では、理論上の機器能力と実際の調理作業時の提供能力に料理提供需要も考慮しながら設計することが必要です。対策としては、フィレ肉の70%程度までスチコンで事前調理を行い、最終焼成をグリドル調理で

行う。バックキッチンで事前調理を行ったフィレを、品質維持できる温蔵庫で保管。最終焼成をグリドルで行う方式。あるいは、ステーキを提供予測人数の見込みに合わせ、事前に焼成調理を行い、ウォーミングテーブルに並べて置く手法はありますが、演出的には訴求力がなくなります。このように入店傾向を分析することにより、料理提供時の調理機器の選定や、検討しなくてはならない調理提供シナリオが見えてきます（参考資料6）。

■ まとめ

厨房設計と関連付帯設備の計画では、今まで培ってきたさまざまな施設事例の応用も大事です。しかし重要なことは、その施設が開業して、お客さまへサービスを行う時に障害なく調理を行える計画を考えているかだと思います。施設の諸条件で、料理人やシェフの要望する厨房計画ができない場合、計画段階で改善シナリオや対策を一緒に検討し、計画に反映させることが重要です。

そういう意味でも、与えられた数値と件などを分析して、厨房計画へ反映させる手段は、厨房計画に潜む調理能力や提供シナリオを、オペレータや作業者に対し、説得させる基礎資料としては有効だと思います。

