

味のばらつきをなくすには レシピを整え、調理時間を管理する

朝礼を通じて目標設定の浸透や「今月の作戦」の実行と徹底、そして効率的な人員配置を可能にする人材育成など、これまでスタッフのレベルアップを図ってきた。今回は飲食店の要となる料理のカイゼン活動について考えていく。

料理人には、自分流の調理方法があるものです。このため、料理長が教えるも、1年も経つと、人それぞれで手順がバラバラになってしまいます。結果、味や盛り付けがばらついてしまい、お客様の不満につながることが少なくありません。

そこで、重要なのがレシピの整備です。料理長以外の人が作っても、まったく同じように仕上がるようまとめておかなければいけません。セントラルキッチンでの加工比率が高く、どの店でも味や盛り付けが変わらなさそうな全国チェーンさえ、「前と味が変わった」「隣の人のはうが量が多い」といったクレームが月間で50～100件は届いているといいます。

しっかりしたレシピを用意しておけば、料理長が不在でも味のばらつきが起きにくくなるだけではなく、人の入れ替わりにも対応しやすくなります。また、期間限定メニューなどのレシピを残しておけば、再開の

ときに役立つだけでなく、時間が経ってから見直すと新メニューのヒントが得られることもあります。

レシピを作るに当たって、まずは商品クオリティの要素を明確にしましょう。それは、以下の4つです。

- 1.味(味付け、温度、水分、食感、鮮度)
- 2.量
- 3.見た目(盛り付け)
- 4.安全(衛生管理)

大事なポイントは、作業を数値や写真を使って具体的に明記することです。例えば、「肉にコショウを振る」だけでは不十分です。1cm上から振ると、5cm上からではかかり方が違ってくるからです。また、溶き卵を鍋に落とす場合も、回しながらなのか、1カ所なのかで固まり方が変わってきます。

複数いる調理担当者の作業イメージを合わせるには、写真を活用しましょう。完成形の盛り付けは文字で説明するよりも、写真のほうが分かりやすいのは言うまでもありません。タレのかけ方など、動画で残しておくのも手でしょう。

「レシピを作成している」という飲食店でも、チェックしてみると案外と抜けがあるものです。多くの店で見受けられるのは、カット方法と分

量、加熱時間が明記されていないレシピです。

「食べやすい大きさにカットする」ではなく、「小さいものは縦に3等分し、大きいものはさらに横半分に切って6等分にする」という具合に書いておきます。「適量」という表現も避けたいところです。「小口ネギを2g散らす」「仕上げにタレ20gを円を描くようにかける」というように数値で示しておきます。

加熱時間についても「ニンニクの香りが出るまで炒める」よりも、「ニンニクの香りが出るまで、弱火で1分ほど炒める」というほうが味のばらつきを減らせます。

レシピを暗記させてから OJTを始めよう

レシピが完成したら、「試作会」→「暗記」→「OJT(職場内訓練)」という流れでスタッフに落とし込んでいきます。まず「試作会」です。レシピだけでは、味を正しく把握できません。全員が料理の味を知る場を設ける必要があります。

ここですぐにOJTを始めてしまう飲食店がありますが、その前にスタッフにレシピを読み込ませて、手順や分量を暗記させてください。この手間を省くと、分量がいい加減だったり手順が曖昧だったりして自己

レシピでばらつきが出やすいポイント

プロセスと作業ポイント		悪い例	良い例
	カット方法	チキンに焼き目がついたら、食べやすい大きさにカットする	チキンに焼き目がついたら、大きいものを6等分、小さなもの縦に3等分にする 
	分量	小口ネギを適量散らす	小口ネギ 2g を散らす
	調理器具	タレ 10g を加え、あえる	タレ 10g を加え、スプーンである
	調理方法	仕上げにタレをかける	仕上げにタレ 20g を皿上で大きく円を描くように全体にかける 
	加熱時間や温度帯の基準	ニンニクの香りが出るまで炒める	ニンニクの香りが出るまで弱火で1分ほど炒める
	盛り付け	正面からの1カット	多角度からのカット／大きいできあがり写真の掲示

CONFIDENTIAL Copyright©2013 Franchise Advantage Inc. All Rights Reserved.

流で調理してしまい、味のばらつきを招きます。きちんと記憶しているかどうか、口頭試問で確認してから、調理のOJTに移りましょう。

レシピがしっかりとていれば、この流れでほぼ100%のスタッフがぶれなく料理を作れるようになるはずです。まずは販売量の多い商品や看板メニューから取り組みましょう。

ただし、これはあくまで1人前を通常の環境で調理した場合です。味のばらつきが起きるのは、ピークタイムで注文が重なって調理に余裕がないときが大半です。そこで、調理時間の厳守や複数オーダーのまとめ処理といった「スピードトレーニング」のOJTも重要になってきます。

具体的には、まず料理の仕振りから完成までの標準時間を設定します。そして、実際にスタッフ一人ひとりが調理工程にかかった時間をトップウォッチで計測します。

標準時間内にレシピ通りに作業できているかどうか、3回ほど計って個人のスキルを見極めましょう。そのうえで、標準時間を守れない料理人はピーク時間を任せないようにし、味のばらつきを防ぎます。また、時間を意識して働く動機付けにもなりますので、調理現場の効率化につながります。

また、複数メニューをまとめて調理する際の調理器具や食器などの並べ方、食材や調味料などの段取りを確認します。これは1回、OJTを済ませておけばよいでしょう。

調理手順の早期習得でコスト削減につながる

調理スタッフが多い飲食店は、「新商品習得チェック表」で個別のスキルを「見える化」しておきましょう。味のばらつきをなくせるだけでなく、ムダも省けます。

新商品 習得チェック表

6月			新商品 習得 チェック表															
属性	氏名	①試食	②レンピ 記憶	③OJT			④タイム計測 (※アイドルタイムに自分で計測)									⑤複数調理		
				フキと 牛肉の 炒め物	里芋と 牛バラ肉 の煮物	特大エビ フライ	フキと牛肉の炒め物 (標準:2分30秒)			里芋と牛バラ肉の煮物 (標準:45秒)			特大エビフライ (標準:5分12秒)			フキと 牛肉の 炒め物	里芋と 牛バラ肉 の煮物	特大エビ フライ
				1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
社員	天野 雄二	6.11	●	●	●	●				0:40	0:44					●	●	●
社員	上野 孝司	6.11	●	●	●	●	2:15	2:33		0:32	0:40							
PA	江川 智	6.11	●		●	●												
PA	小田 真澄	6.13																
PA	掛川 伸二郎	6.13																
		/																
		/			~~~													
		/																
		/																

CONFIDENTIAL Copyright © 2013 Franchise Advantage Inc. All Rights Reserved.