

料理の提供時間を適切にすれば顧客満足度は格段に高まる

前回は、味のばらつきをなくし、調理手順を早期に習得する方法を紹介した。もっとも、料理の品質が高いだけでは、お客様は満足しない。料理の提供時間も大事なポイントだ。スピードアップの方法を探っていく。

飲食店に寄せられるお客様からのクレームで、最も多いのは提供時間に関するものです。お客様が期待す

る時間以内で提供するのは、サービスの基本ではありますが、多くの飲食店でできていません。

来店客が持つ提供時間への期待は、ファーストオーダーなのか、時間の制約があるランチなのかという具合に、心理状況や利用シーンで変わってきます。よって、「ファーストドリンク3分、フード提供時間10分」などと、主な客層が期待する提供時間

を把握したうえで、それに合わせて料理を提供できるオペレーションを組み立てる必要があります。

では、なぜ提供が遅くなるのか、その要因を考えてみましょう。提供時間を決める4大要素は、メニュー設計／事前準備／キッチン調理能力／オーダーの取り方です。

そこで、「提供時間 課題分析チェックチャート」を参考に、自店の提供

提供時間に関する課題を浮かび上がらせるためのチェックチャート



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

時間上の課題と対策の方向性を考えていきましょう。

まずはメニュー設計です。早く出せる商品がある——これが提供時間を管理するうえでのメニュー設計における最大のポイントです。メニューのうち、10~20%程度は事前に仕込んでおいて「盛り付けるだけ」で提供できる料理が望ましいです。

調理工程についても同様で、品質を維持しつつ各工程をより短時間にしていくためには、仕込みや調理器具の工夫が欠かせません。さらに、冷凍食品や半製品についてもコストだけではなく、調理時間という観点で検討していくといいでしよう。

ピーク時にやるべきでない作業に追われていないか

次に事前準備ですが、段取りが悪くて提供時間が遅い店の特徴として、「ピーク時以外でも行える作業を、ピーク時にやっている」という点が挙げられます。仕込みしかり、調理器具の洗浄しかりです。こういう作業が入ってくると、最優先である調理に関わる業務が中断されます。

ピーク時のキッチンを1時間も観察していれば、ピーク時以外に済ませておける作業を見ることができます。なぜ、その作業をわざわざピーク時にやっているのか。仕込み時間が遅いのか、食器の数が足りないのか……、その理由を潰し、調理に集中できる環境を整えることが提供時間のスピードアップにつながります。

そして、キッチンの調理能力です。これは、頭数×スキルで表せます。前者はマネジメントの問題、後者は

トレーニングの問題となります。いずれにせよ、重要なのは一人ひとりが標準時間で作る認識を持っていることと、複数の調理などまとめ作業のやり方をきちんと理解していることです。そのために、トレーニングする体制をきちんと整えることが解決の肝です。

最後に、オーダーの取り方です。ホールがキッチンの状況を見ながらオーダーをコントロールすれば、お客様の不満足を抑えられます。席数が多い大型の店舗ではパントリーが全体のオーダー量を見ながら、ホール側へオーダーの取り方の指示を出

します。席数が多くない店ではディシャッピを通じて、「揚げ物、お時間いただきてください」「5卓のサラダ、お早目お願いします」など、都度スタッフ全員で情報共有をする習慣を作っていくことがオーダー改善の根本となります。

迅速に提供できるよう、しっかりとカイゼンすれば、お客様から“選ばれる店”になれるはずです。

フランチャイズアドバンテージ (東京・港)

外食・小売・サービスなどのチェーン展開に関するコンサルティングを手掛けている。経済産業省「世界を魅了するサービスセンター研究会」コアメンバーも務める