

第 44 回

すぐに使える飲食店の開業・開店のノウハウ！！

オペレーションコンセプト-03 その他のオペレーションコンセプトの続編です。

●サービスコンセプト

サービスにもいろいろな種類のサービスがあります。

1) 今流行のアットホームサービス

このサービスは実は一番難しいサービスとも言えます。なぜかと言うと基礎が完璧にできていないとできないサービスだからです。

とにかく日本人は外国人とは違い、パフォーマンスやバイタリティーが少なく、マニュアルはちゃんとできるが、アドリブがさっぱりできないことが多いのです。従って、アットホームなサービスを行うには、スキル&マインドの教育手法と徹底が必要です。スキル&マインドとは何か。今の学生は参考書世代と言われ、本から学習することが多くマニュアル世代とも言われています。マニュアルは一字一句間違えないようにしようとか、マニュアルに書いてあることがすべてと考える人が非常に多いのです。

ということは発想力やアドリブが全くないということです。従って、マインド＝心を教えることが大切であると考えられています。

スキルは練習でいくらでも上達しますが、マインドはそうはいきません。マインドを育てるためには、なぜそのサービスをしなければいけないのかを知ることが大切なのです。物事には“なぜ”という理由が絶対に存在します。ですから、教育をする際に経営者側が一方向的に教育をするスタイルではなく、学校と同じで質問をして従業員が頭を使い、答えを導き出すことが大切なのです。

さらに、教育にも時間がかかります。オープンしてすぐにアットホームなサービスができるのではなく、年数を重ねて出来上がって行くのです。

2) マニュアルに即したサービス

これは、ナショナルチェーンに良く見られるサービス方法です。これはアルバイトに一定のサービスレベルをマスターさせるというのがこの手法です。この手法は1)のサービスの正反対に位置し、だれにでも同じサービスレベルを維持することが目的になっています。

このサービスはある意味では画期的ではありますが、応用が難しいのが問題です。例えばドアを開けて来店したお客様がカップルなのに、「何名様ですか？」と聞くス

スタッフが多いと思います。これでは応用ができていないロボットサービスと言えるでしょう。

このサービスは開業当初は必要ですが、開業後は1へ転換して行くことをお勧めします。

3) プロフェッショナルなサービス

これは1)と2)を完璧にこなし、さらに、料理の知識もかなり高いサービスと言えます。このサービス方法はアルバイトではなかなか構築できないのも事実で、旅館や高級店でフリーターや社員がスタッフの大半を占めるようなお店をいい、プロのサービスマンのサービスです。

● マネージメントコンセプトとは

マネージメントを行うための設備や書類の整備などがありますが、まず設備は注文から会計までの設備をどうするかということを考えます。

(1) オーダーエントリーシステム

これは、50坪以上の店舗面積を持つお店にお勧めの設備です。ファミリーレストランで良く見かけるとはいますが、注文を聞く際に電卓(=ハンディーターミナル)みたいな機械で注文を取るシステムです。このシステムの利点は、伝票の仕分けを行う必要がないことから、キッチンやドリンクパントリーを作るポジションのところに電波で注文を通すことができます。紙の伝票の場合は仕分けが必要になります。注文を聞いたらキッチンやドリンクパントリーに持って行く必要もあります。オーダーエントリーシステムの場合は、注文を電波で飛ばすため時間の短縮ができることや、会計時にテーブル番号を呼び出せば合計を瞬時にしてくれるため、会計のときにお客様をお待たせしないというメリットがあります。また、従業員の金銭的な不正も軽減できます。

(2) オーダーエントリーシステム(センターターミナルタイプ)

(1)のシステムと同じですが、異なっているところはハンディーターミナルを使用せず、紙の伝票で注文は聞き、それをセンターターミナルに入力するタイプです。これは機械的なサービスを嫌い高級感を持たせながら、効率よく注文をキッチンやドリンクパントリーに通すシステムです。

(3) ポスレジ

上位(1)(2)のレジもポスレジを使用しています。このレジでは時間帯別売上や客層分析、商品傾向分析など経営に必要な情報を分析してくれる機能を持ったレジをいいます。注文は紙の伝票を使用します。

次に各種マニュアルや帳票類の整備があります。

接客をするためにマニュアル、掃除の仕方が書いてあるマニュアル、売上を管理する日報や月報、損益計算書、棚卸し表、発注を行うための発注表、料理を作るためのレシピ表などさまざまな書類を作成し、飲食店を経営していく必要があるのです。

次回でいよいよ最終回 メニューコンセプトです。長い間ご愛読いただきありがとうございました。ぜひ最終回もお読みください。