

企業プロフィール

- 会社名 : 株式会社五味八珍
- URL : <http://www.gomihattin.co.jp/>
- 業種・業務内容 : 飲食(中華ファミリーレストランチェーン)
- 本社所在地 : 静岡県
- 従業員数 : 1,097名(平成22年7月末現在、パート・アルバイト含む)

取り組み背景

複数の店舗で、提供する料理の品質にブレが出ていた。
また、飲食業界では、優秀な人材確保が難しかったため、人材を育てないと始まらないと考えた。

取り組み目的

同社の調理作業はファミリーレストランとしては複雑な中で、パート・アルバイト社員が行う料理の品質を複数の店舗で均一化する。

取り組み概要

ベテランの調理人が持っている調理技術をマニュアル化し、調理技術に関する資格認定制度を導入する。

取り組み内容

1. ベテランの調理人に対して、これから作成予定のマニュアルの趣旨について説明。
2. ベテランの調理人が持っている調理技術に関してインタビューを実施。
3. マニュアルを作成(スキルに見える化)。

ポイント： 隠された勘所やポイントを文章化する。

誰でもわかるように写真を用いる。

4. 認定制度の導入

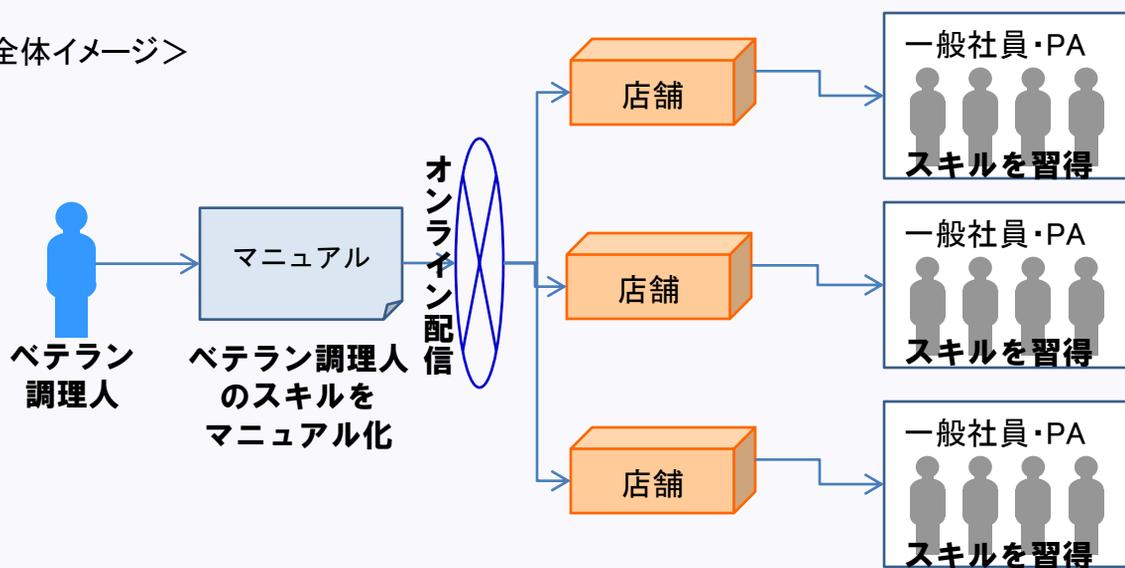
概要： (1)商品開発部で開発された商品の出来栄えを100点とし、これを基準に料理の盛り付けや温度、重量など様々な項目を判定し、一定基準以上であれば合格とする。

(2)正社員向けの認定資格、パート・アルバイト向けの認定資格、指導用の認定資格の三種類を設ける。

5. 各従業員の調理技術の判定、及び認定の実施。

6. 認定制度のキャリアアップとの連動化。

<全体イメージ>



成果

- 一般社員・PAは、短期間でスキルの習得が可能になった。
- 提供品質が向上した。
- オンライン配信のため、メニューが改訂されてもスムーズに対応できた。