

ケース（業務フローや調理数に注目）

ある地方都市の商店街にご当地ハンバーガー屋の人気店があります。店舗は10坪程度、駐車場はありません。観光客を中心に、手作りのハンバーガーを販売しています。休日の12時頃に訪問したところ、約20名が並んでおり、入店まで60分待ちとなっていました。待ち時間が発生する理由を考察するため、店を観察をしてみることにしました。

- ・ 待ち客 20名（テイクアウトを含む）、座席数 8席（空きもある）
- ・ 調理1名、ホールアルバイト1名（あまり気が利かないタイプ）
- ・ 店舗面積10坪程度（面積の4割がキッチン）
- ・ メニューは、数種類のハンバーガーとポテト、ドリンクのみ
- ・ ガスコンロ3口（家庭用の26センチフライパン2、揚げ物1）
- ・ 注文を受けてから、調理を開始する（パティは準備している）



STEP
1

- 当店の場合、待ち時間の主な発生原因はどのような理由が考えられるでしょうか？
大手FC店舗とも比較しながら、同店のオペレーションについて、検討してみましょう。
（注文・調理・受渡・支払・飲食時間など）

ANSWER

STEP
2

- さらに売上や収益を伸ばすためには、どのような取組みが考えられるでしょうか？

ANSWER

「着眼点」では、店舗面積や1回あたりの調理数（バッチ数）にも注目することを記載しています。本事例については、待ち客が発生する理由は、コンロ数やフライパンの数からも、バッチが2〜3と推測でき、一度に調理できる能力が低いようです。多くの店舗では鉄板を用意することがありますが、ガス代も高くなるという別の問題も起こります。

本事例においては、オペレーションが全く違う大手ハンバーガーショップとの比較によって、その違いを理解できることもあります。製造業の観点を援用すれば、来店客数の多い大手は「見込生産方式」、当店は「受注生産方式」ともいえるかもしれません。

STEP
1

ANSWER (例)

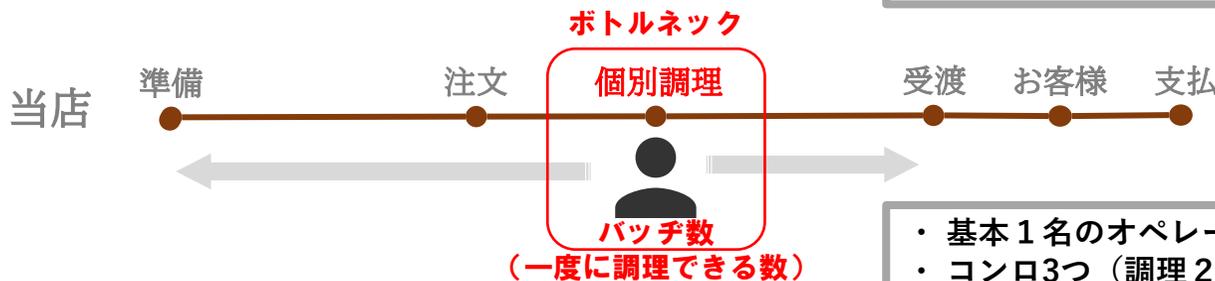
- ・ 大手ファストフード店については、機材・教育・人員体制などから、“待たせない”究極のオペレーション
- ・ 大手との違いもあるだろうが、どこかの工程がボトルネックになっている

見込生産



- ・ 大人数に対応できる調理・受付体制
- ・ 見込調理による効率的な運営

受注生産



- ・ 基本1名のオペレーション
- ・ コンロ3つ (調理2つと揚げ物1つ)

ANSWER (例)

STEP
2

- ・来店客数に比べて、従業員数も調理能力（バッチ数）も不足しており、ボトルネック工程となっている。① コンロの増強、② 休日スタッフの増強を提案したい
- ・オペレーションに改善余地はあるものの、来店客数が多いのは、休日の一定時間であり、平日まで考えれば、設備投資は検討の余地がある

