

(2) 外食産業の生産性向上の取り組み例

「付加価値、客単価を向上／効率化等により回転率を高める」視点から、外食産業の生産性向上の取り組み例を以下に示す。合わせて、「個店」・「複数店舗・チェーン店（規模別）」で見たイメージ、「主に人ベースの取り組み」・「主に設備投資が伴う取り組み」で見たイメージを示す。

図表 5-6-3-1 外食産業の生産性向上の取り組み例

方向性	主な取り組み例	方向性に関わらず共有と思われるもの
付加価値、客単価を上げる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高付加価値メニューの開発(地域資源、健康等) ・ 現場スタッフへの権限移譲 ・ ローカライズ、リージョナル型の展開 ・ 顧客満足度向上に現場スタッフが集中できる環境(経営数値は経営本部が責任を持つ、業務の一部をアウトソーシング等) ・ 人材育成によるモチベーション向上(外部講師によるセミナー、自主的な勉強会、外部視察等) ・ 独立開業を前提とした人材採用と教育によるモチベーション向上 ・ 現場への正社員活用、プロの料理人採用 ・ 労働環境の整備(休暇制度、育児休暇制度、保育施設、再雇用制度、労働時間短縮) ・ メニュー、サービスにおける高品質の見える化(専門家のお墨付き、数値化、背後にあるストーリーを紹介、外部評価(比較サイト登録やコンテスト類への挑戦) <p>など</p>	<p>◆PR、情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ、SNS、チラシ、雑誌など <p>◆顧客管理・分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ターゲット層の明確化、嗜好把握など <p>◆物件取得、出展計画等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エリアを限定したドミナント展開 ・ 家賃比率を下げる ・ リサイクル品活用等の初期投資抑制 ・ メニューのターゲット層と立地の整合性など <p>◆人事関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 客観的な評価項目設定と評価システムの運用 ・ 社内での資格制度など
効率化による回転率向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発注仕入、人事管理、会計、社内情報共有、経営判断のためのIT導入 ・ 食材生産～配送～店舗までの一貫化(垂直マーチャндаイジング) ・ セントラルキッチンや工場による加工、調理等の集中化、省力化 ・ 現場作業や接客のマニュアル化、標準化 ・ 現場作業や接客、厨房業務の自動化、省力化(IT化、ロボット活用など) ・ メニューの標準化(複数店舗間)、絞り込み ・ 省力型の業態(調理工程がシンプル、立ち食い形式)、提供サービスの限定や絞り込み ・ 現場作業やオペレーション、導線やレイアウトの分析と改善(ビデオやセンサー活用、専用ソフトウェア等による分析、QCサークル等) <p>など</p>	

図表 5-6-3-2 外食産業の生産性向上の取り組み例（個展、複数店舗で見たイメージ）

方向性	主な取り組み			
	イメージ(例) 【個店】	【小】	【中】	【大】
	<ul style="list-style-type: none"> 1店舗 主に家族経営 あくまで経営者は料理人、経営の意識・ノウハウ不足 ... 	<ul style="list-style-type: none"> 多店舗化開始(2~3店舗) 家族+従業員 法人化検討 従業員を使った経営、管理に仕組み ... 	<ul style="list-style-type: none"> 地域にて複数店舗(~10、20店舗程度?) 定期的な採用、新卒採用 地域中小企業、中堅企業 仕組み化等による効率化開始 ... 	<ul style="list-style-type: none"> ナショナルチェーン 大手企業 複数ブランド展開、多角化経営、国際展開 ...
付加価値、客単価を上げる	【個店の規模以降】現場への正社員活用、プロの料理人採用 + 労働環境の整備			
	独立開業を前提とした人材採用と教育によるモチベーション向上			
	人材育成によるモチベーション向上(外部講師によるセミナー、自主的な勉強会、外部視察等)			
	顧客満足度向上に現場スタッフが集中できる環境・体制づくり			
	ローカライズ、リージョナル型の展開			
両方	現場スタッフへの権限移譲			
	高付加価値メニューの開発(地域資源、健康等)			
	※大きな投資の必要がないもの(SNSなど)		PR、情報提供	
			※大きな投資が必要なもの(CM、スポンサー、社会的事業など)	
	顧客管理・分析			
効率化による回転率向上	エリアを限定したドミナント展開			
	客観的な人事評価システム構築と運用			
	セントラルキッチンや工場による加工、調理等の集中化、省力化			
	主に経営判断・戦略構築効率化のためのIT化			
	主に現場業務・間接業務効率化のためのIT化			
	厨房業務の自動化、省力化			
	現場作業や接客の自動化、省力化			
	メニューの標準化(複数店舗間)、絞り込み			
現場作業やオペレーション、導線やレイアウトの分析と改善				
食材生産~配送~店舗までの一貫化(垂直マーチャダイジング)				
省力型の業態(調理工程がシンプル、立ち食い形式)、提供サービスの限定や絞り込み				

図表 5-6-3-3 外食産業の生産性向上の取り組み例（主に人ベースの取り組み、主に設備投資が伴う取り組みで見たイメージ）

方向性	主な取り組み		
	「主に人ベースの取り組み」	「主に設備投資が必要な取り組み」	
付加価値、客単価を上げる	現場への正社員活用、プロの料理人採用 + 労働環境の整備		
	独立開業を前提とした人材採用と教育によるモチベーション向上		
	人材育成によるモチベーション向上(外部講師によるセミナー、自主的な勉強会、外部視察等)		
	顧客満足度向上に現場スタッフが集中できる環境・体制づくり		
	現場スタッフへの権限移譲		
	ローカライズ、リージョナル型の展開		
	高付加価値メニューの開発(地域資源、健康等)		
	高付加価値メニューの開発(地域資源、健康等)		
両方	※大きな投資の必要がないもの(snsなど)	PR、情報提供	※大きな投資が必要なもの(CM、スポンサー、社会的事業など)
		顧客管理・分析	
		エリアを限定したドミナント展開	
		客観的な人事評価システム構築と運用	
効率化による回転率向上		主に経営判断・戦略構築効率化のためのIT化	
		主に現場業務・間接業務効率化のためのIT化	
		厨房業務の自動化、省力化	
		現場作業や接客の自動化、省力化	
		省力型の業態(調理工程がシンプル、立ち食い形式)、提供サービスの限定や絞り込み	
		食材生産～配送～店舗までの一貫化(垂直マーチャндаイジング)	
		現場作業やオペレーション、導線やレイアウトの分析と改善	
	メニューの標準化(複数店舗間)、絞り込み		