

成功事例からヒントを得よう：目次

視点3

従業員のスキルを高める
満足度を高める



外食の事例

教育用マニュアル作成による人材定着率向上

外食の事例

動画マニュアル活用によるスキルアップ

外食の事例

店長業務の負荷低減

※ 本資料は、農林水産省HPで紹介している「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」からの抜粋しています。詳細内容を確認したい場合は、こちらのアドレスに掲載されている手引きを御確認ください。また、同HPには、これ以外の生産性向上に関する資料も紹介しています。

<http://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/seisanseikoujyou.html>

企業プロフィール

- 高級割烹料理店
- 総売上高：約9億円
- 店舗数：3店舗
- 今回のモデル店舗の概要
- 席数：約150席
- 従業員：社員9名、パート20名

事業内容

- 主要メニュー：うなぎ料理、コイ料理、宴会コース
- 主な客層と使い方：
 - ・県外など遠方から来店するお客様が多い一方、地元のお客様の法事・慶事など親戚の集まりや、職場の宴会場所としても活用されている。

この企業のお悩み

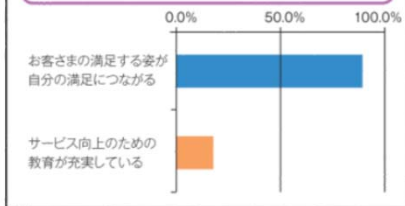
従業員が、採用してもすぐ辞めてしまったり、なかなかスキルアップしないという問題がありました。

この企業の取組（一部ご紹介）

従業員アンケートの実施

<アンケート結果>

お客様に役立ちたいという意識は高いが、そのための教育が不足している。



<インタビュー結果>

正しいやり方を統一し、教育したい・されたい。

- ・マニュアルがあると良い。
- ・若手に教えるべき「正しいやり方」が統一されていない。
- ・やり方を覚えたいが、先輩社員にうまく聞くことができない。
- ・1回教えてもらっただけでは、覚えられない。
- ・教えてもらう人によって、やり方が違うことがある。
- ・作業の優先順位の判断が難しい。
- など

マニュアル作成で自ら取り組む意識を醸成

若手・パートの要望を聞いてマニュアル作成項目決定。

- 形だけのマニュアルでなく、教育される人が、本当に必要な内容を盛り込む。
- 自らマニュアルを作成するプロセスで、成長を実感できる仕組みに。

マニュアル作成候補出しメモ

マニュアル作成候補	若手・PAの要望・意見
●●の盛り付け方	「きれいな人の真似をしてやって」では、わからない。
高級食器の皿洗いの方法	力をいれてやる人がいて、気になっている。
らっきょの盛り付け方	「野菜は、畑で生っている状態で上下を決めて出すもの」と言われたので、他にも応用ができると思って、良かった。
▲▲の調理手順	教えてもらった後振り返ってメモは取っているが、頭の中で覚えるのは限界。
仕込み量の判断	足りなくなると困ると、必要以上の作業をしていることがある。

マニュアル作成候補出し

取組の成果

厨房の従業員が、お客様に直接対応するホール応援を経験できるようになり、各自の成長目標が具体的になったり、成長実感が感じられるようになりました。

📖 詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.41～P.42をチェック！

企業プロフィール

- 居酒屋チェーン
- 居酒屋を中心に首都圏で10店舗程度の経営
- 対象店舗
- 売上高：約6,000万円／年
- 従業員：店長1名、正社員2名、アルバイト9名

事業内容

- 対象店舗の事業内容
- 鉄板料理やもつ煮込みを中心とした料理の提供
- 各地の銘酒を揃える等こだわりをもった飲料の提供
- 営業時間：17～26時（日曜日のみ23時まで）（不定休日を除き年中無休）

この企業のお悩み

従業員の入れ替わりが多いため、教育の時間が十分取れず
従業員の教育（スキルアップ）が進んでいませんでした。

この企業の取組（一部ご紹介）

動画マニュアルを作成する業務を選定

- 動画マニュアル選定の視点
 - ・アルバイトでも容易に実施できる業務
 - ・多能化を進めたい業務
 - ・動画により業務内容を伝えやすい業務（体が動く、位置が明らかになるなど）

「開店前の準備業務」
を対象として選定予定

動画マニュアル作成計画



対象業務	時間	優先度	推進計画		
			1月	2月	3月
予約確認：Webアプリへの記入・レストランボード	8	A			
Webの更新：空席情報更新	2	A			
電話対応（業者、予約）	33	C			
前日の売上入金	10	C			
業者対応（仕入業者）	10	C			
店内準備	60	A			
HP内容の更新（メニュー等）	15	A			
研修の手配（対策を考る時間-依頼まで）	60	B			
売上報告・勤務実績管理	45	B			
発注 ※土曜日以外	30	B			
購入必要商品のリストアップ	45	B			

取組の成果

動画マニュアルを活用し、業務できる人材（実施可能者）の増加。
⇒休暇対応、早上がり対応を実現しました。

📖 詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.43～P.44をチェック！

企業プロフィール

- 居酒屋チェーン
- 居酒屋を中心に首都圏で10店舗程度の経営
- モデル店舗
- 売上高：約6,000万円／年
- 従業員：店長1名、正社員2名、アルバイト9名

事業内容

- 対象店舗の事業内容
- 鉄板料理やもつ煮込みを中心とした料理の提供
- 各地の銘酒を揃える等こだわりをもった飲料の提供
- 営業時間：17～26時（日曜日のみ23時まで）（不定休日を除き年中無休）

この企業のお悩み

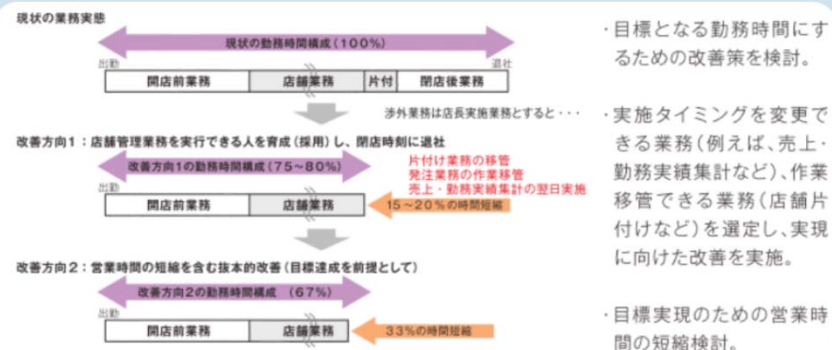
店舗営業時間に合わせて店長の就業時間が長時間化するという状況にありました。

この企業の取組（一部ご紹介）

店長の業務実態を明確化



あるべき姿の検討と、実現に向けた対策立案



取組の成果

あるべきシフトの実現により、店長の就業時間短縮（負荷低減）を目指しました。

詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.45～P.46をチェック！