

CASE STUDY

飲食業

すかいらーくホールディングス様
Teachme Bizは10万人のアルバイトの強い味方

Sushiking様
Teachme Bizで言語の壁を乗り越え
トレーニングコストを年間300万円セーブ!

キリンシティ様
店舗に眠るノウハウを、
Teachme Bizで見える化して財産に。

HUGE様
店舗巡回報告書の提出までの期間が3日から15分に!
迅速なフィードバックが実現

フーデックスホールディングス様
社内のルールを統一し徹底的にマニュアル化。
業務を見える化して本部への問い合わせを削減

飲食業の皆さまへ

深刻な「人手不足」が続いています。

人材活用、即戦力化は重要なテーマですが、現実には厳しいです。

- 味やサービスが店舗によってバラバラ!

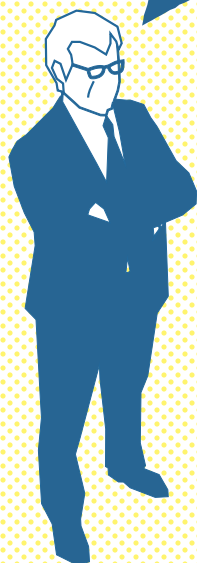
- 人材育成に時間とコストがかかりすぎる!

- 店長への依存度が高くて安心して休めない!

- 研修ばかりで移動時間がもったいない!

- 文字や口頭だけでは説明がわかりにくい!

- 覚える仕事が多すぎて正確に覚えきれない!



TeachmeBiz を活用すれば

QSCが大幅にアップします!

Quality

写真や動画を使って正しく直感的に業務内容を伝達!
多店舗のサービス品質を高められます。

Service

ベストプラクティスの共有でサービス品質を底上げ!
高いレベルのサービスを安定的に提供できます。

Cleanliness

店舗の清掃状況などオペレーションチェックにも活用!
巡回結果をその場で全店共有し、衛生管理も強化!

CONTENTS

✍CASE 1

株式会社すかいらくホールディングス様

Teachme Bizは10万人のアルバイトの強い味方

✍CASE 2

Sushiking様

Teachme Bizで言語の壁を乗り越え
トレーニングコストを年間300万円セーブ!

✍CASE 3

キリンシティ株式会社様

店舗に眠るノウハウを、Teachme Bizで見える化して財産に。

✍CASE 4

株式会社HUGE様

店舗巡回報告書の提出までの期間が3日から15分に!
迅速なフィードバックが実現

✍CASE 5

株式会社フーデックスホールディングス様

社内のルールを統一し徹底的にマニュアル化。
業務を見える化して本部への問い合わせを削減

マニュアル具体例

人事総務

面接マニュアル
入社時のオリエンテーション
入社前の準備内容
入社時の対応(システム編)
入社時の対応(初期研修編)
給与口座の登録方法
名刺の発注方法
交通費精算
経費精算
福利厚生申請方法
SNS利用における注意点
パソコンの設定方法
プリンタのインストール方法
スキャナの設定方法
宅急便の手配
来客用のお弁当手配
郵便物の受け取り・手配
帰りの施錠方法
休日出勤の申請
契約書の作成
安否確認
年末調整の書き方
労災時の対応

POS・ フロント業務

POSレジ操作(通常)
POSレジ操作(返金)
クレジットカード(通常)
クレジットカード(取消)
過不足時の報告方法
小口現金の報告・管理
レジ締め業務

店舗業務

開店手順
閉店手順
衛生管理マニュアル
食材管理マニュアル
キッチン・設備マニュアル
ビールサーバー清掃方法
シフト表の作成方法
シフト申告・提出ルール
タイムカードの利用方法
店舗設備品故障報告
従業員割引方法・ルール
棚卸
備品発注・申請方法
災害時の連絡・誘導方法

研修用

接客用語・おじぎの仕方
身だしなみ
衛生管理
店舗理念・基本ルール
サービスの基本
ハウスルール
接客(良い例・悪い例)
外国人対応基本接客(英語版)
外国人対応基本接客(中国版)
外国人対応基本接客(韓国版)
接客コンテスト優勝者(動画)

衛生管理

店頭・店内
営業中
ゴミ捨て
トイレ

報告・ 店舗診断

日報
月次報告
年次報告
販促・施策カレンダー
競合店報告書
申し送り
QSCチェックリスト
店舗巡回報告書
物件調査報告書

接客(動画)

お出迎え・ファーストタッチ
ドリンク・フード提供方法
中間サービス
ラストオーダー
お会計
お見送り
電話対応
予約対応、宴会受付
クレーム対応

販売促進

POP申請マニュアル
FB・ブログ投稿マニュアル
メルマガ配信マニュアル
DMマニュアル

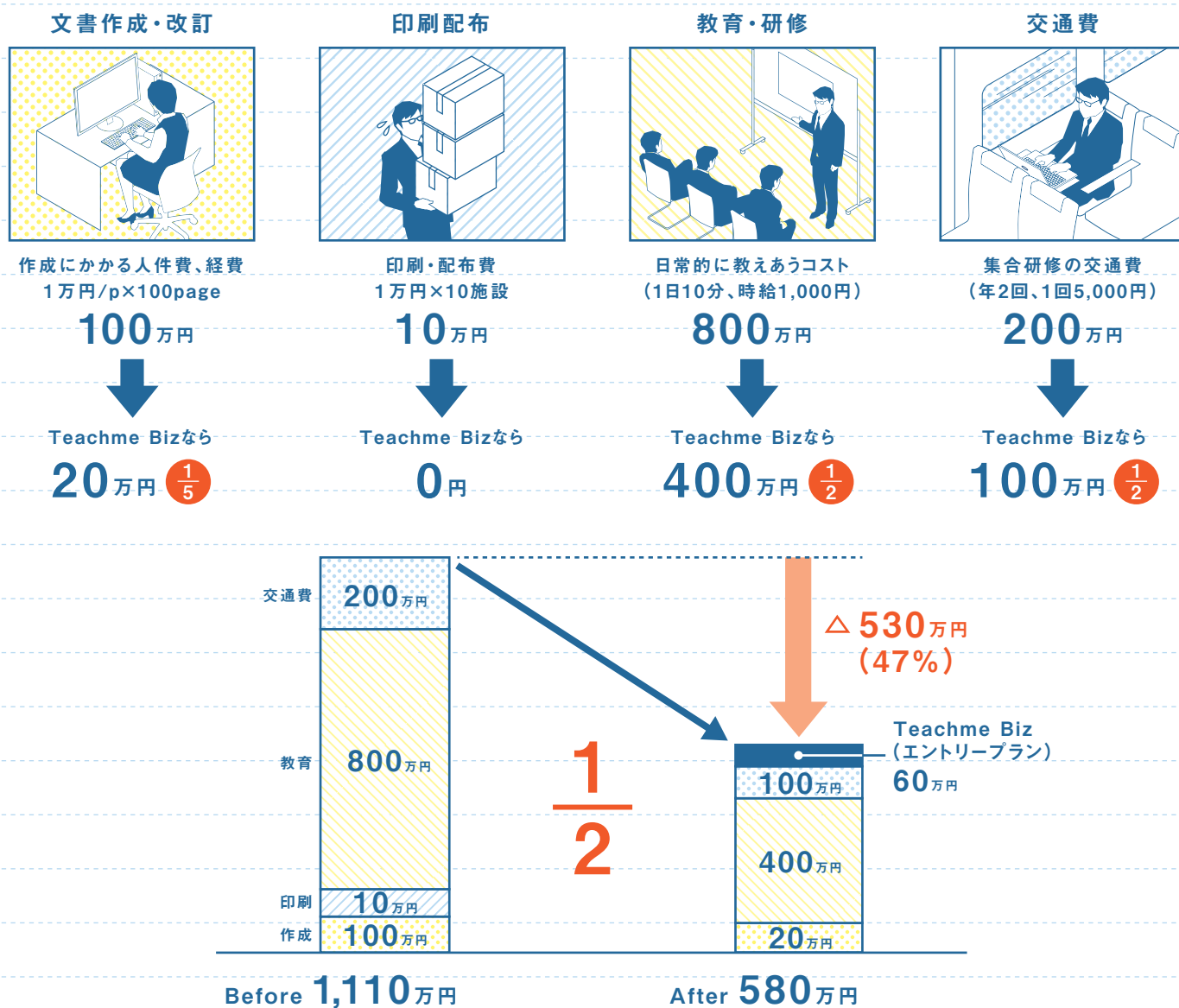
レシピ

フードレシピ
ドリンクレシピ

投資対効果シミュレーション

人材育成のために「業務手順を伝えるコスト」は大きい

例 A社：10施設×20人、100pageのマニュアルを各拠点に配布



事例

マニュアルのペーパーレス化で、年間2,000万円のコストカットに

導入の効果はいかがでしたか？

マニュアルのクラウド化に向けては5社くらいのものを試してみたのですが、Teachme Bizならそれまでのマニュアルが抱えていた問題も一気に解決しました。従来マニュアルの文字量は多く、A4用紙1枚につき約1,000字ほどでした。それが、Teachme Bizによる画像を主体としたマニュアルになることで、約400字まで少なくなったわけですから、見る側の負担も大幅に軽減しました。もちろん、作る側の負担減にもなり、静止画も動画も使用できるので、視認性も向上しました。

導入・運用コストについても驚くほどリーズナブルでした。Teachme Bizの導入により、コスト削減として大きなメリットもありました。年間労務費・資材費を試算したときに、紙のマニュアルで2,100万円。Teachme Bizの導入コストは1年で約100万円なので、差し引きでは2,000万円のコスト削減になり、導入コストもすぐに回収できるということで、導入しない理由が見当たりませんでした。

 **富士薬品 株式会社富士薬品様**



Teachme Bizは10万人のアルバイトの強い味方

いつでもスマホで学べるから、「仕事を覚えられない」が解消

貴社の事業内容をお聞かせください。

すかいらーくグループは現在、国内および台湾に、ファミリーレストラン、ブッフェレストラン、各種施設内の飲食店、洋菓子・洋惣菜専門店など、合計約3,000店舗を展開中です。美味しくかつ安全・安心な

料理と気持ちのよいサービスを、お手頃な値段と清潔な心地よい空間で味わっていただくことにより、一人ひとりのお客様の生活がもっと豊かになるような店舗づくりを目指しています。

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

主にふたつの目的があります。ひとつは、アルバイトスタッフの定着率を高めることです。離職理由を調べてみると、「業務内容が複雑で覚えられない」というケースが多いことが判りました。また、以前に比べて学生アルバイトの労働時間が減っているとともに、トレーニングの機会も少なくなっているのも事実です。そのため、マニュアルを店舗のデバイスでも個人のスマートフォンでも自在に見られるTeachme Bizによって、OJTや紙のマニュアルに頼らない自学自習の機会を作ることができると考えました。定着率が上がれば習熟度も高まり、料理やサービスの品質も向上するので、お客様満足度の向上にもつながります。

もう一つの目的は、年々増えてきている外国人従業員に対して、より

理解度の高いマニュアルを提供することです。文字だけのマニュアルでは、「こんがり焼く」などの日本語のニュアンスを伝えるのは難しいですが、静止画や動画をベースにしたマニュアルなら、ビジュアル・音などで認識できるので、習熟度が高まります。動画のマニュアルなら、翻訳する箇所もテロップ部分のみで良いので、翻訳にかかる費用も抑えることができます。現在当社では、マニュアルの一部を4か国語（中国語・英語・ベトナム語・韓国語）に翻訳して配信しています。



動画で学べるので、外国人スタッフも理解度が高まる

Teachme Bizを選んだ決め手は何でしたか？

導入企業が多くて安心であったことと、全国で10万人いるアルバイトに使ってもらうことを想定していたので、コストパフォーマンスの良さが決め手でした。Teachme Bizは、非常にリーズナブルだと思います。

指先ひとつで作れるマニュアルツールだから、スピーディーな情報共有が可能

どのようなマニュアルを作っていますか？

現在、最も利用しているのは調理マニュアルです。季節ごとに入れ替わるフェアメニューでも、Teachme Bizを使えば、目で見て早く覚えてもらうことができます。

マニュアル作成をスピーディーに行えるメリットを活かして、体系立

てて学ぶために作り込んだ新人研修マニュアルのようなものではなく、期間限定のフェアメニューやルール変更、緊急時の通達などで多く活用できればと考えています。

目的 アルバイトスタッフの定着率アップ、外国語マニュアルの充実

課題 アルバイトスタッフの定着率を向上させたい

効果 自学自習環境の整備／顧客満足度の向上

現在、スタッフ個人のスマートフォンでも閲覧できるようにしていらっしゃいますが、セキュリティ面での懸念はどのように解決されましたか？

紙のマニュアルよりもクラウドツールを利用した方が、アクセス制限もかけられますし、むしろ安全であるという判断に至りました。



Teachme Bizで実際に作成、共有されたレシピのマニュアル

自学自習を実現!アルバイトの強い味方

導入の効果はいかがでしたか？

クルーにきちんと伝わっていなかったり、現在は各店舗に1台ずつ設置している店舗のタブレットでしか使えないという誤解があったりして、導入当初はなかなか浸透しませんでした。閲覧状況の低い店舗に視聴を呼び掛けるなど何度かアナウンスをした結果、利用者数・利用回数は順調に増えていきました。

Teachme Bizはマネジャー達から非常に高い評価を受けています。IDとパスワードを発行すれば、個人のスマートフォンで閲覧することも可能ですので、アルバイト自身がマニュアルを確認する時間が

増え、商品やサービスの品質向上に結びつくのではないかと考えています。

従来、メニュー改定の際には、エリアマネジャーが本部で調理講習を受け、各店舗に伝えてきました。趣旨や意図、セールスポイント等を伝えるため、講習自体をなくすことは考えていないのですが、今後はアルバイト自身が自学自習できるような環境を整えていきたいと考えています。アルバイトにとって、とても強い味方です。

すかいらーくグループの全ブランドで活用へ

今後の活用計画を教えてください。

最初に導入したガストには昨年(2017年)、全店へ展開を果たしました。それぞれのメニュー改定のタイミングに合わせて、今年3月にはステーキガスト、4月にはジョナサン・パーミヤン・夢庵にも導入。ガストでの好事例が評判のため、他ブランドからもはやく入れてほ

しいという声があがっているくらいで、6月末には主要ブランドへの展開を完了させる予定です。よりお客様にご満足いただけるよう、サービス品質の向上に努めてまいります。

CORPORATE PROFILE



すかいらーくグループ

株式会社すかいらーく
ホールディングス

U R L <https://www.skylark.co.jp/index.html>

所在地 東京都武蔵野市西久保 1-25-8(三鷹 第3オフィス)

事業内容 フードサービス事業全般、その他周辺事業

Teachme Bizで言語の壁を乗り越えトレーニングコストを年間300万円セーブ!

マニュアルのペーパーレス化でトレーニングコストを大幅セーブ

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

マレーシアで回転寿司をはじめとした和食サービスを提供する、スシキング。1995年の創業以来、順調に店舗を拡大し、国内最大の回転寿司チェーンへと成長してきました。近年、ハラル認証を取得。保守的な食文化を持つマレー人のお客様に、ご利用いただく機会も増えています。

紙のマニュアルを使用していた当時は、大きく3つの課題を抱えていました。1つ目は、標準化における課題です。弊社では、マレーシア国外からのスタッフも相当数雇用しています。その場合、言語の壁が存在して「見よう見まね」でトレーニングするので、何度もトレーナーが店舗を訪れて指導する必要があります。そのため、新人スタッフのスキルやサービスクオリティに、バラつきが生まれていました。

2つ目は、トレーニングに時間がかかるという課題です。外食産業は離職率が高いため、常に新人スタッフを何名も抱えている状況です。教えては辞め、また教えての繰り返しで、とにかく教育に時間がかかってしまっていました。

3つ目は、マニュアル配布のリードタイムです。新興国ならではの悩みかもしれませんが、日本ほど物流が発達していない上に、陸地でつながっていないところにも店舗があるような状況のため、配送中にマニュアルを紛失してしまうという事態も起こります。マニュアルを更新するたびに、1週間から10日ほど時間を要していました。



マレーシアで国内最大の回転寿司チェーンであるスシキング様

導入の決め手は何でしたか？

最大の決め手となったのは、ROI(投資対効果)が期待できたことです。マニュアルの印刷代だけでも250万円から30万円へ、85%のコストカットを実現できます。トレーナーが店舗に赴くための出張費や、マニュアル配布のデリバリーコストなど、年間300万円の削減になります。Teachme Biz導入のためだけにタブレットを新規導入しても回収できると算出されました。オーバースペックな他社サービスと比べて、必要なものだけがパッケージ化されており、リーズナブル。導入しない手はありませんでした。

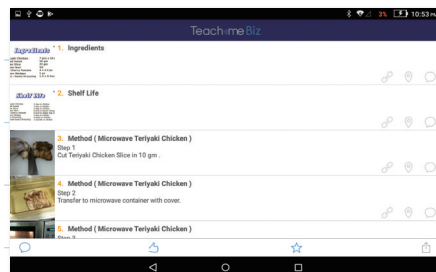
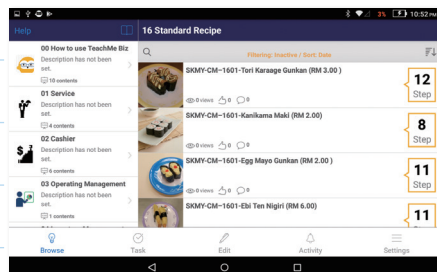
コメント機能や評価制度を駆使して、現場で生きるマニュアルを!

どのようにTeachme Bizを運用していますか

マニュアルの内容は、メニューやレシピが中心です。既存のマニュアルをスライド化し、なかでも重要なものは動画化するようにしています。ただ、せっかく作ったものが“宝の持ち腐れ”になってはもったいないので、「新人教育ビデオ DAY1・2・3」を作成し、絶対見ておくように指導しています。受講状況を管理するとともに、小テストを実施することで、クロスチェックできるような体制も整えています。

本部・マネージャーと現場の間で双方向コミュニケーションが図れるので、マニュアルをブラッシュアップすることも可能です。「こんなマニュアルがあったらいいな」を提案してもらい、KPIとしてそれを数値化、個人の評価につながるような仕組みも取り入れています。

- 目的 スキルの標準化、トレーニング・コストのセーブ
- 課題 サービスクオリティのバラつき、トレーニングが負担になっていた
- 効果 本部と現場の間に双方向コミュニケーションが生まれた



実際のマニュアル

マニュアルとの“にらめっこ”は卒業!ワンタップでスキルをボトムアップ

導入の効果はいかがでしたか

長くて複雑なことや、活字では伝えづかったことを動画に置換できて革新的。また、完成したマニュアルをすぐ配信することができるので、1週間～10日ほどかけていた配送の時間短縮になるのも大変重宝しています。

スキルの底上げには、何よりもまずマニュアルを見てもらうことが重要です。今までは資料と“にらめっこ”でしたが、タブレットをワンタップするだけで、「何をするべきか」が一目瞭然。現場ス

タッフからも、シンプルで分かりやすいと好評で、作る側も見る側も楽しめているのが印象的です。

また、本部やマネージャー側から一方的に発信するマニュアルづくり体制へのテコ入れになり、現場の声を吸い上げる体制も出来上がりました。現場スタッフにもそこに参加している感覚が生まれ、双方向コミュニケーションに対する意識づけができたのも良かったと感じています。

言語の壁を超えるマニュアルがビジネス拡大の一翼を担う

今後の活用計画を教えてください

今のところは、マニュアル共有のためのツールとして使用する機会がほとんどですが、「この店舗でこのような改善施策を実行したので効果が上がった」という、“処方箋”として横展開していく予定です。「こういう問題が起きたときにどうすればいいか」に対するベストプラクティスを共有し、全社的な標準化につなげたいです。

また、Teachme Bizでマニュアルを動画化することによって、言語の壁を越えて共有することができるため、他国展開にあたって大き

なアドバンテージとなります。実際に、マレーシアで作ったマニュアルを、ベトナムやインドネシアにも展開しようと考えています。

更に、評価制度に関係のないところで、マニュアルに対する議論が活発になれば、楽しみながらマニュアルをつくるという、社内カルチャーが芽生えるはず。トレーニング部門で予算を組み、現場スタッフを巻き込みながら、マニュアルコンテストを開催するのも良いアイデアかもしれません。

CORPORATE PROFILE



Sushi Kin Sdn Bhd

U R L <https://sushi-king.com/>
所在地 Wisma Texchem, Lot 808 & 809, Jalan Subang 5, Taman Perindustrian Subang, 47610, Subang Jaya, Selangor, Malaysia
事業内容 回転寿司レストラン運営

店舗に眠るノウハウを、Teachme Bizで見える化して財産に。



全国42店舗でこだわりのメニューを提供するキリンシティ

キリンシティ株式会社は、直営34店舗、フランチャイズ8店舗のビアレストランを展開している。看板メニューである樽生ビールはもちろんのこと、料理においても「生産者の想いに“ひと手間”加えたおいしさをお届けする」というコンセプトのもと、こだわりのメニューを提供している。セントラルキッチンを持たず、下ごしらえから各店舗で行うため、同社のスタッフは覚えることが多く、高いスキルが求められる。しかし、マニュアルはあまり充実しておらず、口頭での伝達がメインで、人材育成に課題を抱えていた。

幅広い業務のマニュアルをTeachme Bizに集約。情報共有を迅速化。

現在キリンシティでは、ホール、キッチン、共通業務の各マニュアルおよび店舗の巡回記録をTeachme Bizで作成、共有している。これまでは、紙のマニュアルが配布され、各店舗で管理を行っていたが、情報が古かったり、しまいこまれて結局誰も見ていないような状態が続いていた。店舗のメンバーにとってマニュアルは「重たくて面倒くさいもの」という印象が強かったが、Teachme Bizの導入後は「面白い」「楽しい」という声に変わっている。

巡回記録に関しても、以前はデジタルカメラなどで撮影、パソコンで報告書を作成して店舗にフィードバックを行うという形で時間がかかっていたが、現在はスマートフォンやタブレットで撮影した写真にTeachme Bizで指摘事項に関するマークを付け、コメントを入れて共有するだけで完了している。リアルタイムで共有できるため、改善のサイクルが早くなった。



営業部 部長 鈴江義典氏(左)、
営業部 店舗運営担当部長 内田英輔氏(右)

効率的な人材育成が可能になり、定着率が向上。

Teachme Bizの導入は、多くの飲食店の課題である人手不足の解決にもつながっている。「外食産業共通の課題ですが、弊社でもいわゆる『未戦力賃金』が多く発生していました。お金をかけて採用しても、一人前になる前に退職してしまうスタッフが多いのです」(鈴江部長)

飲食店で働いたことのないスタッフは、専門用語の多さに戸惑い、業務を習得する前にやめてしまうことも多々あるというが、Teachme Bizのマニュアルで事前に学ぶ環境を整えたことにより、最初の不安を取り除けるようになった。教える側も、ゼロの状態から

指導するのではなく、新人スタッフでも基礎知識を身につけた上で話ができるため、より高度な教育を行うことができる。社内資格の合格者も増加傾向だ。

また、キリンシティでは、ベトナム人のスタッフも多く働いている。食品衛生やコンプライアンスといった日本のルールをいかに理解してもらうかが課題として上がっていたが、日本語の得意なベトナム人スタッフが用語集のようなマニュアルを作って展開し、成長につながっている。

目的 人材育成の効率化、店舗の成功事例のスピーディーな共有

課題 覚えることが多いのにマニュアルが整備されていない。紙のマニュアルは見られていない。

効果 現場視点のマニュアルが作成できた。人材育成がスムーズになった。

店舗対抗のマニュアルコンテストで各店舗のノウハウを可視化

キリンシティでは、店舗での活用促進を目的として、店舗対抗のマニュアルコンテスト「Teachmeグランプリ」を開催した。「トップダウンではなく、店舗に納得して使ってもらうことが大切」と内田担当部長。1ヶ月の期間を設けて、キッチン、ホール、共通業務の3部門でそれぞれマニュアルを作成。予選、本選と進み、もっとも分か

りやすく、役に立つものを決定する流れだ。合計100マニュアルほどの応募があった中から、キッチン部門は「キッチンで使用するお皿の名称」(CIAL桜木町店)、ホール部門は「グラスの名称と使用例」(CIAL桜木町店)、「ロス入力の仕方」(池袋西口店)が、それぞれグランプリに輝いた。



優勝店舗の店長、チーフへは、キリンシティ株式会社代表取締役社長 村田毅氏から表彰が行われた。

これまで、マニュアルは本社で作成して店舗に展開していたが、グランプリを通じて、本社では作れない、店舗ならではのマニュアルが多数作成された。「店舗にはマニュアル化、可視化されていないノウ

ハウが沢山眠っている。これは立派な財産なので、きちんと残していきたい」と鈴江部長は語る。

マニュアルをブラッシュアップ、人材育成プログラムにも活かす

今回のグランプリを通して作成されたマニュアルは、8割ほどは全店舗に展開できる内容だ。今後はそれらを本社でブラッシュアップして全店舗に展開する。現在キリンシティではアルバイトスタッフのキャリアプランの改善を検討している。「ステップごとに習得すべき

ことをTeachme Bizにまとめていきたい。」(鈴江部長)キリンシティでは、店舗の増加やリニューアルも控えており、Teachme Bizの活用シーンが更に増えそうだ。

CORPORATE PROFILE



キリンシティ株式会社

U R L <http://www.kirincity.co.jp/>

所在地 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス

事業内容 キリンシティの経営とチェーン展開

CASE 4

HUGE 株式会社HUGE様

HUMAN HOSPITALITY HUGE

店舗巡回報告書の提出までの期間が3日から15分に!迅速なフィードバックが実現

目的 報告書作成時間の短縮

課題 報告書作成に時間がかかり、店舗へのフィードバックが遅い

効果 報告書作成時間が1/10以下に。迅速なフィードバックが実現



株式会社HUGE 情報システムリーダー 松尾淳司様

スパニッシュイタリアンレストランの「RIGOLETTO」、和食ダイニングの「新-ARATA-」などを展開するHUGEでは、月に1度本社のメンバーが全店舗を巡回し、衛生面や清掃状況などのオペレーションチェックを行っている。巡回後は、改善すべき箇所の写真とコメントを記載した報告書を作成し、店舗に配信して改善を要求。本社から指摘のあった事項は、3日以内に改善、報告を義務付けられている。

ところが、本社側で肝心の報告書の作成に手間取り、3日以内に報告書を店舗に送れないという事態が発生していた。報告書は、スマートフォンで撮影した写真をPCに取り込み、圧縮してパワーポイントに挿入、更には項目ごとに細かく分かれた点数を記載するなど、作成には1本あたり2時間ほどかかる作業だったという。そのため、作成時間をなかなか確保できず、残業をしようという対応していた。

スマートフォンで即報告!店舗へのフィードバックがスムーズに。



赤は即改善、黄色は要改善、青はGOODを意味する。

Teachme Bizは本来マニュアル作成・共有ツールとして作られたツールだが、情報システムリーダーの松尾氏は「画像にコメントを追加して公開することが簡単にできるという点で、報告書の作成にも有効だと感じた」と語る。Teachme Bizの導入後は、報告書作成にかかる時間はおよそ10分~20分程度に短縮された。また、スマートフォンで作成できるため、移動中にも対応可能だ。各店舗へは、

作成したものをPDFでエクスポートし、社内SNSで共有している。店舗からも「見やすい」と評判だ。

現在は、報告書だけではなく、研修旅行の記録にも活用している。スライドショー表示ができるため、会議での発表にも使いやすい。今後はレシピの共有などにも活用範囲を広げる予定だ。



Teachme Bizは、PCでももちろん作成、編集が可能。

CORPORATE PROFILE

HUGE 株式会社HUGE

HUMAN HOSPITALITY HUGE

U R L <https://www.huge.co.jp/>

所在地 東京都渋谷区神宮前1-10-37 CASCADE HARAJUKU 3F

事業内容 レストラン展開による飲食事業、経営コンサルティング、ブライダル企画・運営

Foodex Group 株式会社フーデックスホールディングス様

社内のルールを統一し徹底的にマニュアル化。
業務に見える化して本部への問い合わせを削減

半年をかけて「まずはマニュアルを見る」という文化を醸成

貴社の事業内容をお聞かせください。

弊社は、ラーメン店や居酒屋などの飲食店の企画・運営と社員独立制度による全国展開を軸に、事業を展開しています。海外展開にも力を入れており、上海と台湾でも飲食店を運営しています。



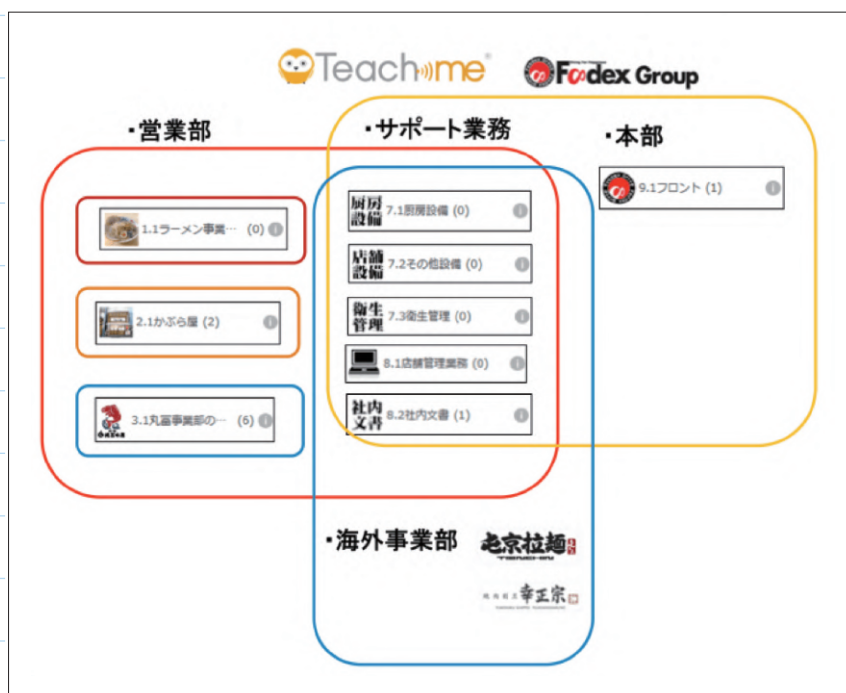
株式会社フーデックスホールディングス サポート事業部
マネージャー 企画開発・プロモーション・設備管理 田淵知哉様

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

Teachme Bizは、私が起案者となり2年前に導入しました。ラーメン、居酒屋（かぶら屋・丸富水産）の3つの事業部がありますが、提供している商品は違っても、店舗運営の考え方や設備・備品の管理方法は基本的には同じです。

私の担当する業務が1つの事業部のマネジメントから、3つの事業部すべてのサポート業務（営業に直接かわからない事すべて）になった時、仕事の量が増えたことがきっかけで導入を考えました。いち事業部の店舗のマネジメント担当の時は、自分が課題に対して対応し、教育はできますが、マネジメントする店舗数が増えたため、ひとつの事業部のマネジメント方法ではうまくいけなくなりました。課題を考えた結果、店舗運営や設備管理などの基本的な作業手順をスタッフが適切に把握できていないために、問題が起きるとすべて自分に電話で対応依頼がくるため、本来やるべき業務ができないのだという結論に至りました。

そこで、私に対応している業務をすべて書き出し、業務に優先順位をつけ、これらを効率的に解決するには、私が一から教えるのではなく、マニュアルを活用した方が早いと考えたのです。



導入時(2014年)のTeachme Biz活用計画。マニュアルで解決できる業務範囲は広い。

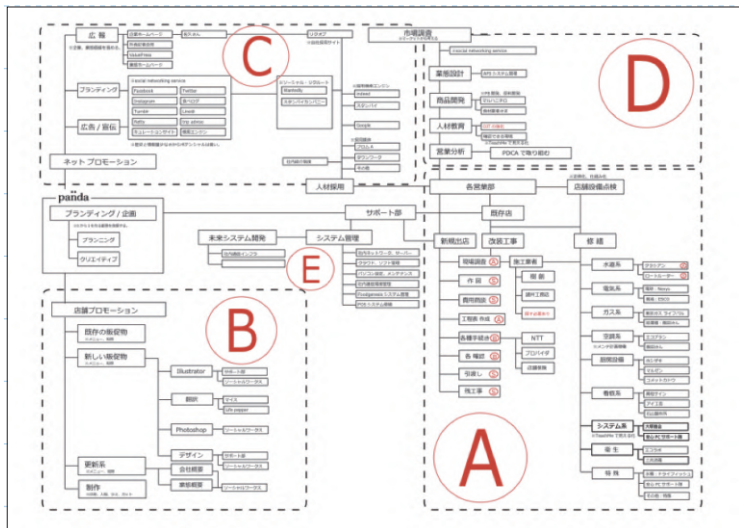
目的 店舗の設備や管理、運営に関する本部への電話問い合わせを減らしたい

課題 手順さえ知っていれば自己解決できる問題の問い合わせが多い

効果 導入から半年で、1日5件ほどあった電話の問い合わせが0件に

導入の決め手は何でしたか？

Teachme Bizのマニュアルを見た時に「自分が持っている業務を仕組み化するのに便利かもしれない」と閃いたのが、導入の決め手でした。冒頭で述べたように、私は業務の裏方全般を担当しています。仕事は店舗運営に必要な修繕マニュアルの作成や、ウェブ・紙媒体のプロモーション、店舗開発など多岐に渡ります。さらに、私1人で仕事を進めていたため、効率良く整理する方法が必要でした。そこで、最初は業務マップを作成し、順番にマニュアル化しました。



実際に作成した業務マップ。順番にマニュアル化して、地道に自力解決につなげた。

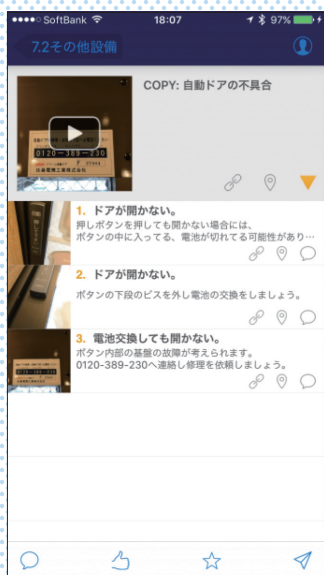
店舗スタッフがマニュアルを見て自己解決。問い合わせ時間を削減。

どのようなマニュアルを作っていますか？

特に多いのが、掃除に関するマニュアル作成です。掃除は、人によってやり方や完了基準が異なるので、手順を事細かに記して、徹底的にマニュアル化を進めています。そうすることで、掃除の質を保てるからです。

他には、食材、容器、包材、消耗品の誤発注の防止を目的にした、発注マニュアルを作っています。発注に関する電話問い合わせも多く、

頻出していたのは、現場で読んでいる呼称と発注時の正式名称が異なり、商品を発注できないといった問題でした。紙面で確認するといった対策もしていましたが、貼っているだけで使われていませんでした。Teachme Bizを導入してからは、スタッフが各自でマニュアルをみて問題を自己解決するようになったので、とても良い習慣ができたと思います。



最初に整えた、設備関連のマニュアル。これを見れば、本部への問い合わせは不要だ。

マニュアルの利用はどのように広めたのですか？

電話で問い合わせがあっても「マニュアルを使ってください」と、ある意味突き放したことで少しずつマニュアルを使う文化が醸成され

ました。また、本部会議でマニュアルの必要性を伝えて、役員にも協力してもらったことで、広めることができました。

マニュアルは主に誰が作成していますか？

マネージャー職のスタッフです。Teachme Bizのアカウントを持っているのは20名です。弊社は複数の業態の飲食店を展開しているのですが、現在は1業態につき、だいたい3人から4人で使っています。

以前は、現場のスタッフのマニュアル作成も認めていましたが、レシピの更新などでトラブルがあったため、現在は店舗でマニュアルは作成せず、私やマネージャー職の人間が管理しています。

導入前と導入後でどのように改善されましたか？

現場の改善で言うと、導入前は、物が壊れたときの対処法から粗大ごみの捨て方、インターネットへの接続など、やり方さえ理解していれば誰でも対応出来るような問い合わせを、逐一電話で受けて

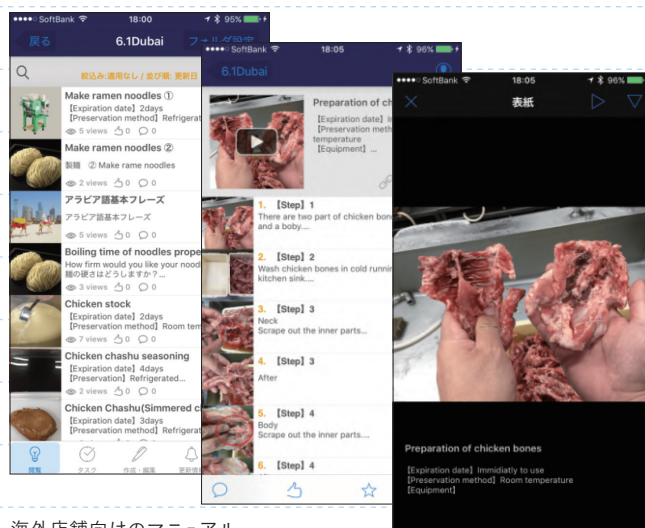
いました。多い時には設備周りだけで、1日に5回も電話対応をしていました。頻出する問い合わせをマニュアル化して、半年間をかけて現場にも浸透させたことで、電話の問い合わせは0件になりました。

海外店舗へのマニュアルにも活用。タブレットひとつで完結。

今後の活用計画を教えてください。

海外展開時のマニュアル作りを進める予定です。現在、クールジャパン機構と協働して、ドバイへの出店計画を詰めています。11月半ばに現地視察をして、2017年3月には1号店をオープンする予定です。

海外出店をする際は、現地の人々に店舗オペレーションを教える必要があります。国やひとによってはラーメン自体を知らないことがあるので、レシピを教える以前に「どんぶりとは何か」といったところから教えないければなりません。これらを一から直接教育していくのは、時間と労力がかかります。そこで、Teachme Bizに必要なマニュアルを入れてタブレットで配布するやり方で、社員教育を効率的に進めようと考えています。



海外店舗向けのマニュアル

CORPORATE PROFILE

Foodex Group

株式会社フーデックスホールディングス

U R L <http://foodexgroup.com/>

所在地 東京都豊島区南池袋2-26-2 ルート南池袋ビル3F

事業内容 飲食店の企画、運営及び経営等

biz.teachme.jp

株式会社スタディスト

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F
050-1744-3760(10:00-17:00) support@teachme.jp

2020.12