

キッチンマインダー™

トレーニングワークブック



初級レベル

シフト運営者向け



氏名 : _____

店舗 : _____



注：このトレーニングマテリアルは、バーガーキング・コーポレーション（“BKC”）とその子会社の従業員、およびBKCが文書で権限を与えたその他の個人や団体のみが使用できるものです。ここに含まれているマテリアルは、BKCの役員が文書で権限を与えない限り、いかなる形でも、あるいは、いかなる手段によっても、コピー、改訂、配布することはできません。

TM and © 2010 Burger King Corporation. All Rights Reserved

イントロダクション

キッチンマインダー™ トレーニングの初級レベルによろこ。

キッチンマインダー™は、予測されるセールスのニーズを最適に満たすために、プロダクトの使用量をモニターし指導する、使いやすいバッチクッキングのツールです。

キッチンマインダー™システムを使用すると、あなたのチームは温かくクオリティの高い商品と心に残るお食事の体験をお客様に一貫して提供することができます。このシステムを正しく使用すると、ウエイストを最小限にし、効率とプロダクトのイールドを最適化して、店舗全体のプロフィットビリティをより効果的に管理することが可能になります。

このプログラムでは、シフトリーダーとしてのあなたの責任を示し、キッチンマインダー™システムに含まれる以下のソフトウェアについて説明します。

- 1) PC マインダー™
- 2) クオリティ評価システム™ (QES™)

あなたは、このプログラムの終了時には以下のことができるようになっているはずです。

1. キッチンマインダー™システムのコンポーネントとメリットを確認する。
2. PC マインダー™のオープニングタスクを行う。
3. キッチンマインダー™の「プロダクトステータス」の画面のキーと指標について説明する。

このコースを成功裏に終わらせるには、このワークブックの他に以下も必要となります。

- キッチンマインダー™ エクイップメントエンファシスガイド (EEG)
- 完全に機能するキッチンマインダー™ システム

このプログラムでは、内容を理解しスキルを応用できるようになったことを確認するために各セクションの練習問題とハンズオンの活動を行います。23 ページに正解があるので確認してください。最大限の結果を得るには、キッチンマインダー™と PC マインダー™ステーションを使って、このワークブックに示されているステップごとの指示を実際に行ってください。

さらに支援が必要な場合は、スーパーバイザーや店舗のトレーナーが手助けしてくれます。

キッチンマインダー™システム

なぜキッチンマインダー™システムを使う必要があるのか？



キッチンマインダー™システムの概要

キッチンマインダー™システムの概要

キッチンマインダー™システムは、（プロダクションスケジュールと同じように）次の30分間にどのプロダクトを調理すべきかを正確に指示してくれるツールです。キッチンマインダー™を使用すれば、もう推測で作業をする必要はありません！

プロダクトステータス: COOK

↓ チキンハ*ティ
クック 08 ラッハ*ハ*ティ
クック 05 チキンテンダー

L 1/2hr

DP

（どのプロダクトをそれぞれどのくらい調理すべきか指示したキッチンマインダー™の表示例）



キッチンマインダー™を使用すると、私たちの作る商品のクォリティのレベルを、お客様の意見に頼らなくてもいつでも知ることができるようになります。

キッチンマインダー™のメリット

キッチンマインダー™システムは、以下を支援する巨大な計算機のようなものです。

- 円滑なシフト運営
- ウェイストの削減
- プロフィットタビリティの向上
- 適切な手順に従っていないクルーの確認
- SOS を含む、全体的なパフォーマンスの向上
- より正確な管理：キッチンマインダー™では、セールスとプロダクトミックスを調整できます。

キッチンマインダー™システムのコンポーネント

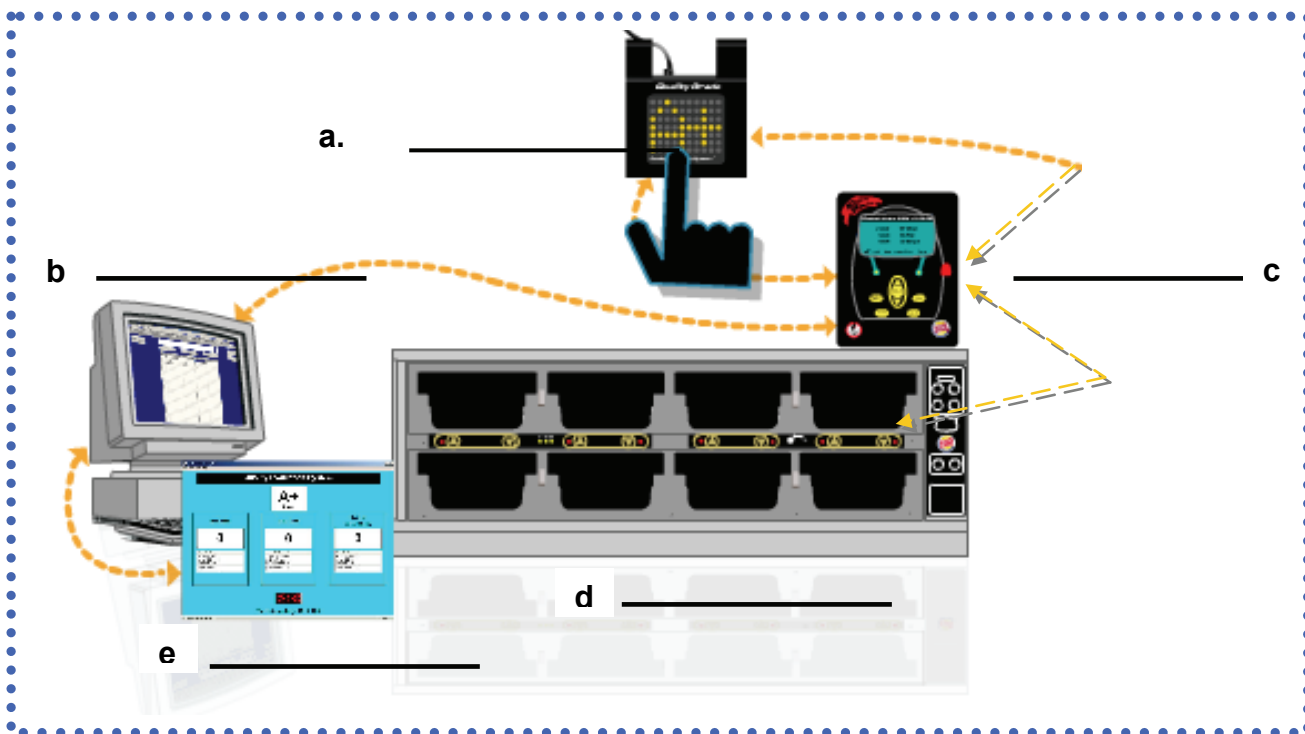
キッチンマインダー™システムは、以下の5つのコンポーネントで構成されています。

- 1) **PC マインダー™ プログラム** - このプログラムは、プロダクトミックスとハーフアワリーセールスに基づく予測をキッチンマインダー™に送信します。
- 2) **クオリティ評価システム™ (QES™)** - バックオブハウスコンピューターに詳細なグレードの履歴データを提供します。
- 3) **PHU タイマーバー** - パンの中のプロダクトのステータスを示します。プロダクトができたてで利用できる状態のとき、プロダクトをウエイストする必要があるときをクルーに知らせます。
- 4) **キッチンマインダー™** - その日に必要な各プロダクトの数量を自動的に割り出し、クルーが調理するプロダクトの総合的なリストを表示します。
- 5) **MAKIN' THE GRADE™ サイン (グレード表示)** - パフォーマンスのレベルに関するフィードバックをクルーに即座に示します。



問題 1

下の図を見て、各コンポーネントの名称を記入してください。



キッチンマインダー™と PHU タイマーバーのライト

緑 点灯

このプロダクトを最初に使う。

黄色 点灯

緑のプロダクトを最初に使う。

緑 点滅

引き続きこのプロダクトを最初に使う。ホールディングタイムが間もなく切れる。

黄色 点滅

引き続き緑のプロダクトを最初に使う。ホールディングタイムが間もなく切れる。

赤 点滅

ホールディングタイム切れ。ボタンを押し、プロダクトを廃棄し、ウェイストとして記録する。

赤 点灯

プロダクトを調理する必要がある。キッチンマインダー™で数量を確認する。

LIGHTS OFF

現時点では追加でプロダクトを調理する必要はない。

**Stop
& Think!**

- キッチンマインダー™システムは PHU タイマーバーに直接接続されています。
- クルーがタイマーバーを操作しているとき、キッチンマインダー™システムは、クルーのパフォーマンスをトラッキングし、MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）にグレードを表示します。
- PHU タイマーバーのライトは、調理すべきものやウェイストすべきものがあるときにキッチンマインダー™にそれを知らせます。

クルーとマネージャーの責任

クルーの責任

- クルーは、キッチンマインダー™システムが正確に機能するように PHU タイマーバーを適切に操作する責任があります。
- クルーは、キッチンマインダー™の画面の指示に対応し、指示通りにプロダクトを調理またはウェイストしなくてはなりません。

問題 2



クルーがキッチンマインダー™の画面に表示された指示に従わなかった場合、どのような結果が生じますか？

マネージャーの責任

1. システムとそのコンポーネントの適切な使用方法について、クルーをトレーニングしサポートします。
2. キッチンマインダー™システムを信頼します。
3. すべてのクルーがキッチンマインダー™の指示に従って調理やウェイストを行うようにします。
4. キッチンマインダー™システムが次のハーファワリーセールスに基づいてプロダクトを予測していることを、クルーに保証します。



あなた自身が、計算機を信頼するようにキッチンマインダー™システムを全面的に信頼することが非常に重要です。システムが示すプロダクトレベルに従って調理を行ってください。そうすれば、チームはあなたに従って作業を行います。あなたが手本を示してください！

問題 3



キッチンマインダー™システムは調理すべきプロダクトの数量をどのように判断すると思いますか？

PC マインダー™のオープニングタスク



PC マインダー™オープニングマネージャーの責任

- オープニングマネージャーがこのタスクを実行することは非常に重要です。それは、調理すべきプロダクトの適正数を予測するのに必要な情報がそれによってキッチンマインダー™に提供されるからです。
- PC マインダー™のオープニングタスクは、開店の遅くとも 15 分前には完了する必要があります。こうすると、プロダクトを準備する十分な時間を確保できます。

オープニングタスクを行わないと、オープン時、MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）のグレードは“F”になり、予測がキッチンマインダー™に送られるまで“F”のままになります。

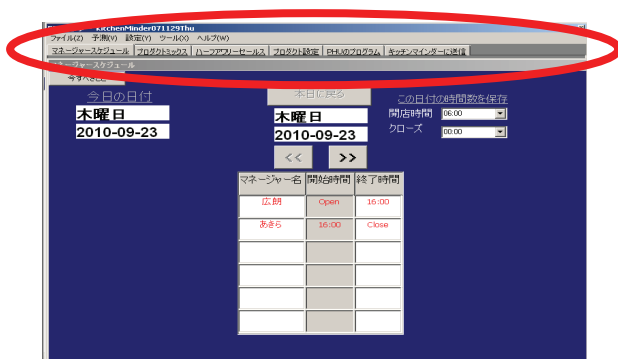
PC マインダー™でオープニングタスクを行うステップは？

1. マネージャースケジュールを作成する。
2. 適切な予測を選択する。
3. キッチンマインダー™システムにデータを送信する。

各ステップについて詳しく見てみましょう。

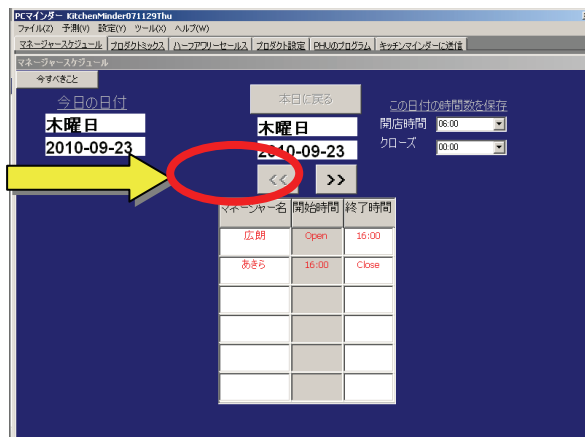
ステップ1：マネージャースケジュールを作成する。

A) PC マインダー™のソフトウェアをコンピューターで開きます。

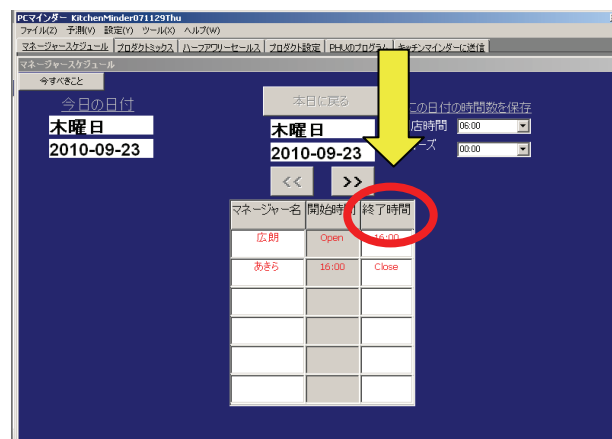


ステップ1：マネージャースケジュールを作成する。（続き）

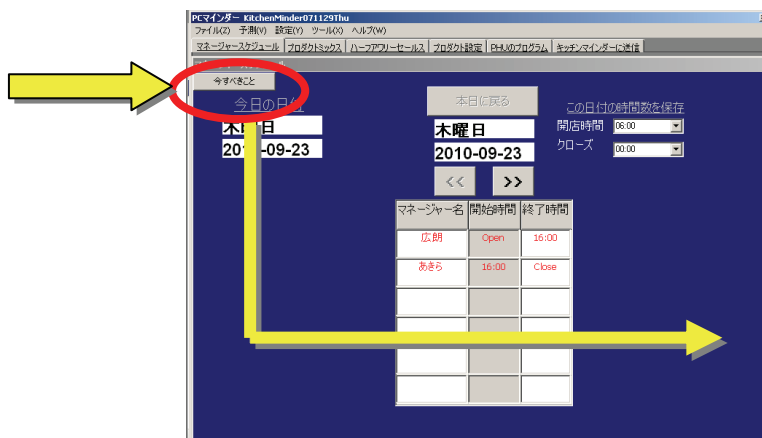
B. [マネージャー名] 欄の最初のボックスをクリックし、ドロップダウンリストからあなたの名前を選択します。



C. [終了時刻] 欄のボックスをクリックして、シフトの終了時刻を選択します。すべてのマネージャーについて上記の操作を繰り返します。



D. 次の操作がわからない場合は、[どうすればよいか] ボタンをクリックします。



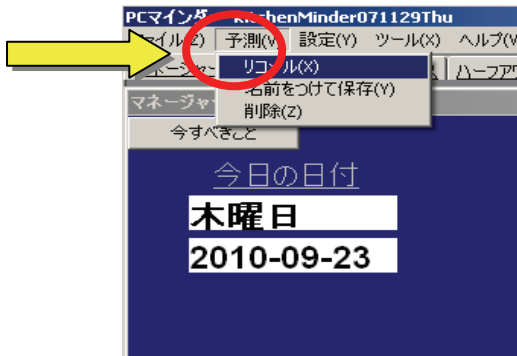


シフトに割り当てられるマネージャーは1人だけです。2人のマネージャーが重なる場合は、そのシフトの責任者を特定する必要があります。そのマネージャーの名前とシフトの終了時刻を入力します。

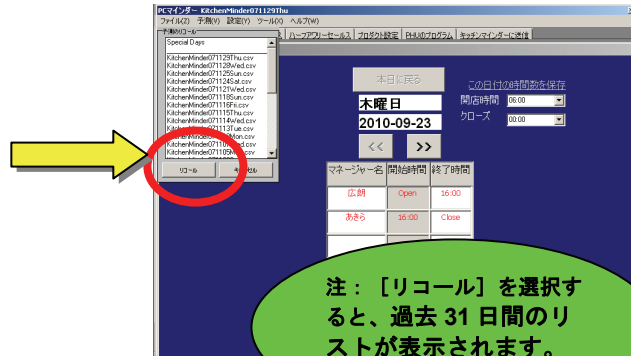
ステップ2：適切な予測を選択する。

ステップ1（マネージャースケジュールの作成）を行ったら、セールスとプロダクトミックス予測のファイルを読み込みます。これを行うには、以下の簡単なステップ（A、B、C）に従ってください。

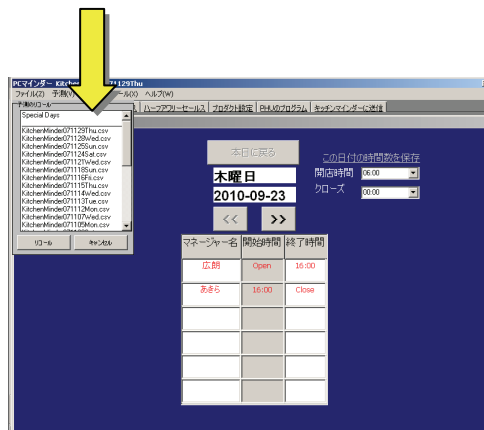
A. メニューから「予測」を選択します。



B. 「リコール」ボタンを選択します。



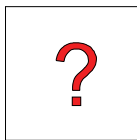
C. 当日の予測に使用する適切な予測の日を選択します。





経験から、前週の同じ曜日を使って予測することをお勧めします。

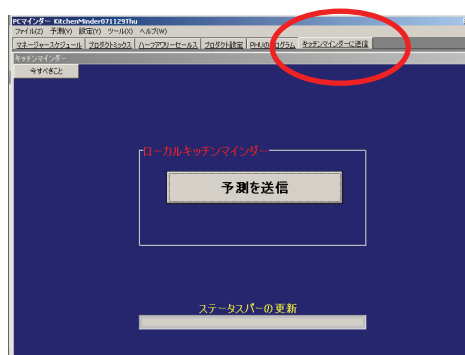
問題 4



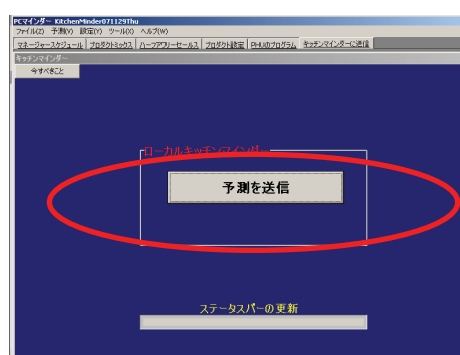
予測に使用する日を選択するときに前週の同じ曜日を使用するのはなぜですか？

ステップ 3：キッチンマインダー™システムにデータを送信する。

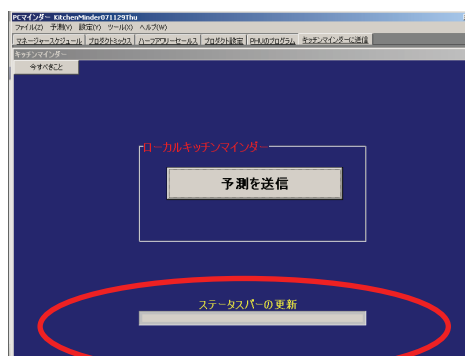
ここまでの、キッチンマインダー™に予測を送信する準備ができています。



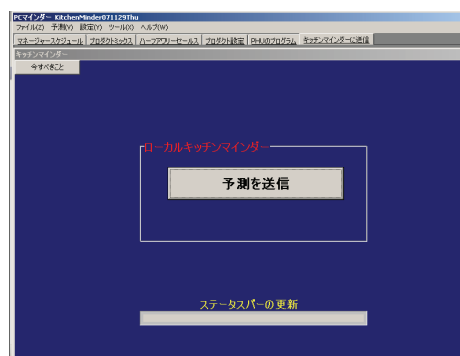
A. [キッチンマインダーに送信]
タブをクリックします。



B. 「予測の送信」 キーボタンを
選択します。



C. [ステータスバーの更新] の
進捗状況を観察します。



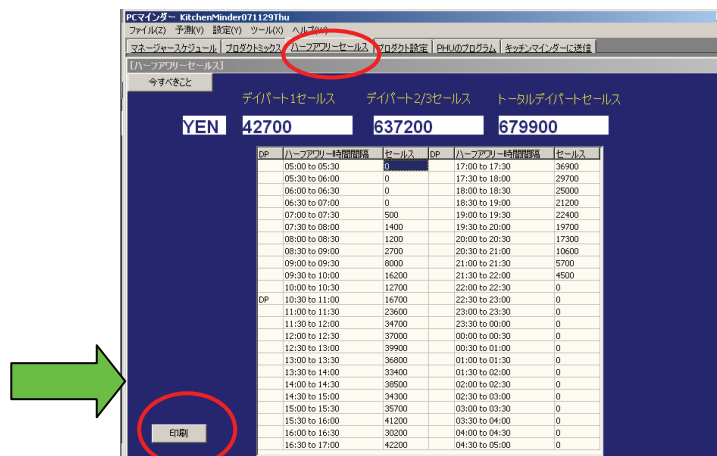
D. 完了したら、PC MINDER™ プ
ログラムを終了します。

注：PC マインダー™ プログラムに変更を保存するかどうかを確認されたら、必ず「はい」と答えてください。

PC マインダー™のハーファワリーセールス予測を印刷することはできるか？

できます！こうすると、ヒートシュートのレベルをコールできます。

オプション：PC マインダー™のハーファワリーセールス予測の印刷方法



1. [ハーファワリーセールス] のタブを選択します。
2. [印刷] ボタンを選択します。



練習

キッチンマインダー™システムを使って、以下のハンズオンの活動を行ってください。

PC マインダー™を使って、

- マネージャースケジュールを作成します。
- セールスとプロダクトミックスのデータをロードします。
- キッチンマインダー™システムにデータを送信します。

キッチンマインダー™ - ユニットの概要

問題 5

キッチンマインダー™ユニットのキーを確認します。キーの機能を説明するボックスの上の丸に、該当する番号を記入してください。

a.

【選択】キー

〔Enter〕ボタンとして機能します。また、必要に応じて〔プロダクトステータス〕画面のチェックマークを消す場合にも使用できます。

d.

【プロダクトステータス】キー

このキーは、タイマーバーのライトと対応する調理とウエイストの指示を表示するのに使用します。

b.

矢印キー

上向き、下向きの矢印は、画面に表示されているアイテムをスクロールするのに使用します。

e.

【デイパート】キー

このキーは、別のデイパートに移動するのに使用します(デイパート1=ブラックファーストメニュー、デイパート2/3=レギュラーメニュー)。

c.

【セールスレベル】キー

このキーは、画面に表示されている当日のセールス予測を5%ずつ増減させるのに使用します。

f.

【メニュー】キー

このキーは、キッチンマインダー™のメインメニューを表示するのに使用します。

g.

ファンクションキー

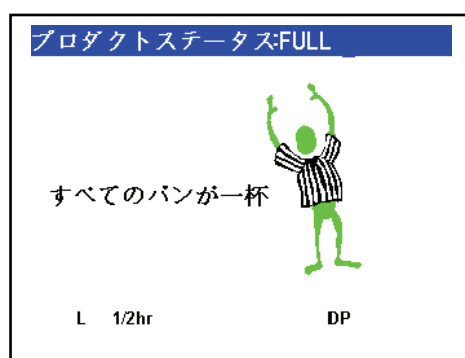
これらのキーを選択すると、そのとき画面に表示されているオプションが起動されます。



[プロダクトステータス] 画面にはどのような情報が表示されるか？

[プロダクトステータス] キーを選択すると、以下の情報が画面に表示されます。

- クルーによるプロダクトの調理またはウェイストに関するデータ
- その時間帯のハーフアワリーセールス予測
- どのデイパートのプロダクトを調理/ウェイストするか



表示されるメッセージの意味

- [すべてのパンが一杯です] = 追加のプロダクトを調理する必要はありません。
- [クック] = どのくらいの数量のプロダクトを調理すべきかを指示します。
- プロダクトが表示されている場合、各行は1つのパンを示し、そのパンに対して調理すべきアイテム数が示されます。

プロダクトステータス:COOK

√ チキンパンティ
クック 08 ワッハ〜ンティ
クック 05 チキンパンティ

L 1/2hr

DP

左の画面のイメージを見てください。
表示されている情報を、以下の該当する欄に記入してください。

プロダクトステータス：_____

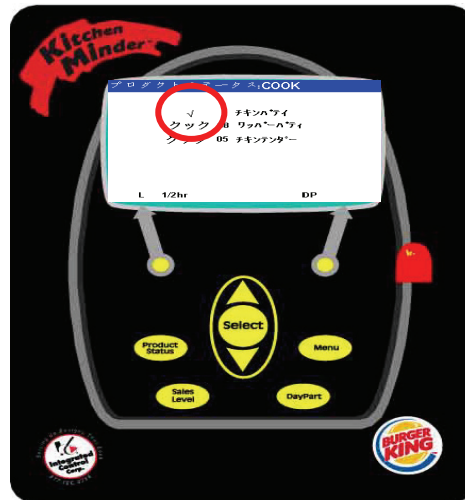
時刻：_____

ハーフアワリーセールス：_____

デイパート：_____

チェックマーク機能

- キッチンで複数のクルーが働いている場合、チェックマーク機能を使って、プロダクトをすでに調理し始めていることを他のクルーに知らせます。
- チェックマーク機能は必須ではなく、グレードも付けられません。これは、忙しい時間帯にプロダクトが重複して調理されるのを防ぐための最善の方法の1つです。



- タイマーバーのライトはこの画面と通信しており、プロダクトが必要なときやプロダクトのホールディングタイムが切れたときにリストにアイテムが表示されるようにします。
- プロダクトホールディングユニットのタイマーバーによりアクションが必要なことが示されると、[クック] リストまたは[ウエイスト] リストにアイテムが表示されます。

カーソル記号 (>) をチェックマーク (✓) に変更する

調理/ウエイストメッセージの横に表示されているカーソル記号を移動するには、以下のようになります。

- 上向きまたは下向きの矢印を使用します。
- 調理するプロダクトの横にカーソル (>) が表示されている場合は、左のファンクションキーを押して、カーソル (>) をチェックマーク (✓) に変更します。
- プロダクトを調理して PHU に入れ、タイマーバーボタンを押すと、チェックされたプロダクトのメッセージは画面から消えます。

問題 6



「プロダクトステータス」画面で、プロダクトが調理中であることをどのように確認できますか？

ディパートの設定

	ディパート 1	ディパート 2	ディパート 3
使用できるメニュー	- ブレックファーストメニューアイテム	- レギュラーメニューアイテム - ノーマルオペレーションモード	- レギュラーメニューアイテム - お客様の少ない時間帯 - MUM またはランチヤイジーの定義によるもの

- ブレックファーストを提供していない場合は、ディパート 1 を使用しないでください。
- ディパート 2 開始の 15 分前に、キッチンマインダー™は自動的に「ランチの準備をしてください!」を表示します。
- キッチンマインダー™の画面の指示に従ってください。



TAKE ACTION...

- 迅速に対応して、レギュラーメニューアイテムの調理時間を十分確保します。
- ディパート 2 に切り替えるには、[ディパート] キーを押します。画面の指示に従ってください。
(注: ホールディングタイムは消去できませんが、残りのブレックファーストの時間、プロダクトをとっておいて構いません。)
- ディパート 3 への切り替えは、必ず手動で行う必要があります。

問題 7



[デイパート] キーを押してデイパートを手動で切り替えるのはどのようなときですか？

問題 8



MUM またはフランチャイジーの指示があった場合、お客様が少ない時間にはどのデイパートを使用しますか？

問題 9

キッチンマインダー™が自動的に「ランチの準備をしてください！」のメッセージを表示するのは、ブレックファーストメニューからレギュラーメニューに切り替わる何分前ですか？

問題 10

デイパートがリセットされると、キッチンマインダー™はどのような指示を表示しますか？

注：ブレックファーストメニューアイテムを販売していない店舗では、オープニングの前にキッチンマインダー™をデイパート 2 にする必要があります。



練習

キッチンマインダー™システムを使って、以下のハンズオンの活動を行ってください。

キッチンマインダー™を使って、以下を行います。

- トレーナーと一緒に、[プロダクトステータス] キー、[デイパート] キー、[セールスレベル] キーの使い方を練習します。
- PHU内の調理されたプロダクトの数がキッチンマインダー™の画面に表示された情報と一致していることを確認します。
- クルーがどのようにタイマーバーの手順を実行しキッチンマインダー™の調理の指示に従っているかを観察します。フィードバックし、必要に応じてコーチングを行います。

セールスレベルの設定

- 営業中、必要に応じて予測を調整するために使用します。
- その日のアクチュアルセールスを、選択した予測と比較してから使用してください。
- あなたがキッチンマインダー™の基礎を理解しうまく行えるようになると、RGMがこのトピックに関するトレーニングを行ってくれます。


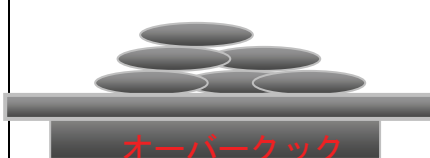



MAKIN' THE GRADE™ サイン（グレード表示）

サインの基礎

- MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）は、キッチンマインダー™システムの非常に重要な要素です！
- この MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）は、クルーがどのくらい適切に PHU タイマーバーライトを使用しているか、また彼らがキッチンマインダー™に表示された指示にどのくらい従っているかについてグレードを付けるので、シフトをより適切に運営するのに役立ちます。
- このシステムはチームの行動を評価します。ミスにはポイントが関連付けられており、グレードに影響が及びます。

3 種類のエラーとポイント

エラーの種類	説明	減点ポイント
 <p>ホールディング タイムの延長</p>	タイマーバーで赤のライトが点滅したときに、クルーがライトを素早く 2 回押し、ライトを黄色か緑にして、ホールディングタイムを“延長”した。	6
 <p>オーバークック</p>	キッチンマインダーが要求していないプロダクトが調理されて PHU に入れられ、タイマーバーボタンが押された。	3
 <p>調理または ウェイストの遅れ</p>	クルーがタイマーバーとキッチンマインダー™の調理またはウェイストの指示を無視した。	2





クルーが PHU タイマーバーライトに従うことは、QES™のパフォーマンスに直接影響を及ぼします。とはいえ、エラーが起こる余地は数多くあります。ミスを恐れしないでください。ミスから学び、改善できます！マネージャーであるあなたの仕事は、下がったグレードに対処することです。キッチンに戻って問題の原因を突き止め、解決してください！





練習

キッチンマインダー™システムを使って、以下のハンズオンの活動を行ってください。

以下のチェックリストを使って、店長にあなたのスキルを確認してもらってください。

 作業の確認		 質問
1. PC マインダー™のオープニング業務 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンピューターでプログラムを開く。 <input type="checkbox"/> その日のマネージャーを割り当てる。 <input type="checkbox"/> 適切な予測を選択する。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™にデータを送信する。 コメント：	質問する →	<ul style="list-style-type: none"> • PC マインダー™プログラムでは、1つのシフトに何人のマネージャーを割り当てられますか？
2. PHU タイマーバーの操作 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™に表示された調理/ウェイストの指示に従う。 <input type="checkbox"/> 空になったパンを取り出す。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™の指示の読み方をクルーにどのように教えるか、やってみせる。 <input type="checkbox"/> クルーがPHUタイマーバーライトの手順を適切に行うようにする。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™システムと MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）をチームにトレーニングする計画を立てている。 コメント：	質問する →	<ul style="list-style-type: none"> • グレードに最も大きな影響を与えるアクション/エラーは何ですか？ • クルーがキッチンマインダー™の指示に従うようにするために、あなたが行うべき最良のことは何ですか？
3. キッチンマインダー™の[プロダクトセールス]画面のチェック <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 現在の時刻 <input type="checkbox"/> 予測が正しい <input type="checkbox"/> セールスレベルの調整が正しい <input type="checkbox"/> デイパートの設定が正しい コメント：	質問する →	<ul style="list-style-type: none"> • セールスの傾向を確認し、セールスデータに基づいてセールスの調整を正しく行う方法を学習する日程を店長と計画しましたか？

 作業の確認		 質問
1. PC マインダー™のオープニング業務 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンピューターでプログラムを開く。 <input type="checkbox"/> その日のマネージャーを割り当てる。 <input type="checkbox"/> 適切な予測を選択する。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™にデータを送信する。 コメント：	質問 する →	<ul style="list-style-type: none"> • PC マインダー™プログラムでは、1つのシフトに何人のマネージャーを割り当てられますか？
2. PHU タイマーバーの操作 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™に表示された調理/ウェイストの指示に従う。 <input type="checkbox"/> 空になったパンを取り出す。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™の指示の読み方をクルーにどのように教えるか、やってみせる。 <input type="checkbox"/> クルーが PHU タイマーバーライトの手順を適切に行うようにする。 <input type="checkbox"/> キッチンマインダー™システムと MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）をチームにトレーニングする計画を立てている。 コメント：	質問 する →	<ul style="list-style-type: none"> • グレードに最も大きな影響を与えるアクション/エラーは何ですか？ • クルーがキッチンマインダー™の指示に従うようにするために、あなたが行うべき最良のことは何ですか？
3. キッチンマインダー™の「プロダクトセールス」画面のチェック <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 現在の時刻 <input type="checkbox"/> 予測が正しい <input type="checkbox"/> セールスレベルの調整が正しい <input type="checkbox"/> デイパートの設定が正しい コメント：	質問 する →	<ul style="list-style-type: none"> • セールスの傾向を確認し、セールスデータに基づいてセールスの調整を正しく行う方法を学習する日程を店長と計画しましたか？

付録

キッチンマインダー™TestRight ガイド

回答



キッチンマインダー™



1

ライトの色によると、まもなくホールディングタイムが切れるのはどのプロダクトですか？



B

2

ライトの色によると、ホールディングタイムが切れていて、廃棄してウェイストとして記録すべきなのはどのプロダクトですか？



C

3

ライトの色によると、現在、追加する必要がないのはどのプロダクトですか？



D

4

ライトの色によると、最初に使用するべきなのはどのプロダクトですか？



B

5

ライトの色によると、プロダクトの追加が必要で、量についてはキッチンマインダー™を参照するべきなのは、どのプロダクトですか？



C

回答



キッチンマインダー™ 続き



6

キッチンマインダー™がコールしているバーガーパティの枚数は何枚ですか？

>プロダクトステータス : COOK >01:30 PM			
ウェイスト		フィッシュ	
✓	12	バーガー	
> クック	03	Tクリスプ	
✓ レベル 380+000 デイパート2 パディOff			

- A. 3枚 B. 6枚 C. 9枚 D. 12枚

D

7

フィッシュに関して、キッチンマインダー™が要求しているアクションは？

>プロダクトステータス : COOK >01:30 PM			
ウェイスト		フィッシュ	
✓	12	バーガー	
> クック	03	Tクリスプ	
✓ レベル 380+000 デイパート2 パディOff			

- A. もっと調理する B. 廃棄する C. 点検する D. 上記のいずれでもない

B

8

キッチンマインダー™の画面に「すべてのパンが一杯です」と表示されています。これは、何もアクションが必要ないことを示しています。

- A. 正 B. 誤

A

9

キッチンに表示されるクォリティのグレードは、チームメンバーの過去何分間のパフォーマンスを示していますか？

- A. 15分 B. 30分 C. 45分 D. 60分

B

10

1日を通じてグレードを向上させるには、以下のことに気をつけてください。

- A. キッチンマインダー™で要求されるアクションに従う。
B. PHUのクォリティコントロールタイマーの適切なボタンを押す。
C. 上記すべて
D. 上記のいずれでもない

C

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION OF BURGER KING CORPORATION.

TM and © 2006 Burger King Brands, Inc. (USA only). TM and © 2006 Burger King Corporation (outside USA). All rights reserved.

AK-KM-J 03/06

正解

- 1) a. MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）
 b. PC マインダー™画面
 c. キッチンマインダー™
 d. PHU タイマーバー
 e. QES™画面
- 2) 不必要なウェイスト、過剰なプロダクト、グレード“F”、など。
- 3) プロダクトミックスとセールスの予測、電子的な PLS として動作。
- 4) これによって、説明責任が確実に果たされ、QES™システムでパフォーマンスをトラッキングできる。
- 5) a. 2
 b. 1
 c. 4
 d. 3
 e. 5
 f. 6
 g. 7
- 6) 横にチェックマークが付いている。
- 7) デイパート2とデイパート3を切り替えるとき。
- 8) デイパート3
- 9) 15 分前
- 10)新しいデイパートの調理に関する適切な指示