Advanced KITCHEN MINDER™ Self-Study Guide

キッチンマインダー™

運用向上のための

ナビゲーション、

分析、

評価、

コーチングのガイド

目次

キッチンマインダー™上級レベル自習用ガイドブック

アイコン 3

概要 3

デイパート 3 4

トラブルシューティング 8

QES オンライン™へのアクセス 12

QES オンライン™のナビゲーション 14

QES オンライン™へのアクセス – 店舗レベルの詳細レポート 16

効果的なコーチング – 4 ステップ 19

キッチンマインダー™の運用向上のためのプランニング 20

MUM キッチンマインダー™コーチングプランナー 23

付録 24

キッチンマインダー™
上級レベル
自習用ガイドブック

アイコン – このガイドブックでは以下のアイコンが使用されます。

情報

ヒント

クリック

コンピューター

キーボード

キッチンマインダー™上級レベル自習用ガイドブックの概要

キッチンマインダー™上級レベル自習用ガイドブックは、 CBM/MUM を対象に作成されています。 このガイドブックには、 クルーのトレーニング、 初級、 中級のキッチンマインダー™トレーニングと組み合わせて使用すると、 お客様の満足度向上をゴールとしてキッチンマインダー™が正しく運用されるようにするのに役立つ、 ステップごとの手順と情報が記載されています。

デイパート 3

デイパート 3 の使い方をマスターすると、 お客様の少ない時間帯にウエイストを最小限に抑え、 よりクォリティの高いプロダクトを作ることができます。 デイパート 3 の使用に当たっては、 オーダーが入ってから調理するアイテムとデイパート 3 を使用する時間帯に関して MUM の承認を受ける必要があります。 デイパート 3 を使用すると、 一部のプロダクトはオーダーが入ってから調理するので、 販売数の少ないプロダクトのウエイストの量を最小限に抑えることができます。 デイパート 3 は、 ハーフアワリーセールスがその日の他の時間帯より大幅に少ない場合に、マネージャーが選択できます。 デイパート 3 を適切に使用すると、キッチンマインダー™システムに対するクルーの信頼を確立できます。 それは、 セールスが少ないためにウエイストされてしまう可能性のあるプロダクトを調理するようキッチンマインダー™が要求することがなくなるからです。

デイパート 3 の使用を検討する時間帯 ：

- お客様の来店が散発的になるディナーの時間帯の後
- ハーフアワリーセールスが規定の金額を下回ったスナックの時間帯
- デイパート 1 の終了後、 ランチのピークが始まるまで
    - ランチの最初の 45 分間にデイパート 3 を使用したところ、 特にスペシャルティボードのアイテムで不要なウエイストが削減されたことを確認したマネージャーもいます。 この時間帯にデイパート 3 を使用すると、 午前 11 時前にウエイストされるアイテムをオーダーが入ってから調理することができます。 また、 以下の要素も考慮してください。

プロダクトのクッキングタイム – そのプロダクトのクッキングタイムはサービングタイムの基準よりも長いか？

プロダクトのホールディングタイム – ホールディングタイムが短いプロダクトはお客様が少ない時間帯にウエイストに悪影響を与えることがあります。

プロダクトのコスト – 潜在的なウエイストのコストとサービングタイム（SOS）への悪影響を天秤にかけて慎重に考えてください。

各店舗は、 プロダクトミックスの傾向に基づいて別々に評価する必要があります。 平均的な曜日とお客様の少ない曜日のプロダクトミックスレポートを確認してください。 最も販売数の多い PHU アイテムを、それぞれのクッキングタイム、ホールディングタイム、コストに注目しながら確認します。 次に、 午後 8 時とその日の終わりにプロダクトミックスレポートを出し、 午後 8 時からその日の終わりまでの間に実際に販売されたものを調べます。 あるプロダクトのセールスが高いかクッキングタイムが長い場合 （あるいはその両方の場合） は、 そのプロダクトについてはオーダーが入ってから調理するのはお勧めできません。 その時間帯のセールスが極端に低く、 クッキングタイムが短い場合、 そのプロダクトはオーダーが入ってから調理するのに適しています。 これは最初のうちは試行錯誤の作業になるかもしれません。 ウエイストは毎日注意してモニターしてください。 上記の作業を必要に応じて繰り返し、 オーダーが入ってから調理すべき正しいプロダクトを特定してください。

PC マインダー™プログラムでのデイパート 3 の設定

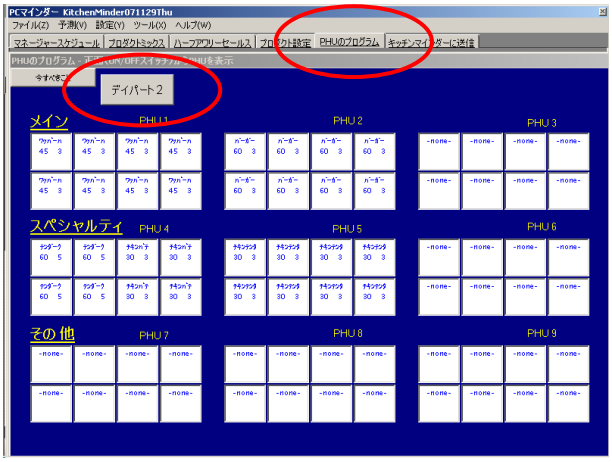
キッチンマインダー™の画面にプロダクトを表示するには、 接続され、 PC マインダー™ソフトウェアの ［PHU のプログラミング］ のタブで番号を付けられた PHU のいずれかにプロダクトがプログラムされていなければなりません （PHU を識別し番号を付ける方法については、 キッチンマインダー™ EEG の 12 ページ – プロダクトロケーションテストを参照してください）。 PC マインダー™ソフトウェアには 3 つのデイパートがあります。 ブレックファーストプロダクトはデイパート 1 にプログラムします。 PHU にストックされる、 または、 フレキシタイマー™でトラッキングされるレギュラーメニューアイテムは、 すべてデイパート 2 にプログラムし、 PC マインダー™ソフトウェアの ［PHU のプログラミング］ のタブで PHU にプログラムする必要があります。 オーダーが入ってから調理するすべてのレギュラーメニューアイテムは、 デイパート 3 にプログラムします。

デイパート 2 が表示されるまで ［デイパート］ のボタンをクリックして、 デイパート 2 を表示するようにしてください。 ピークの時間帯のプロダクトをすべてデイパート 2 にプログラムしたら、 以下のステップを行ってください。

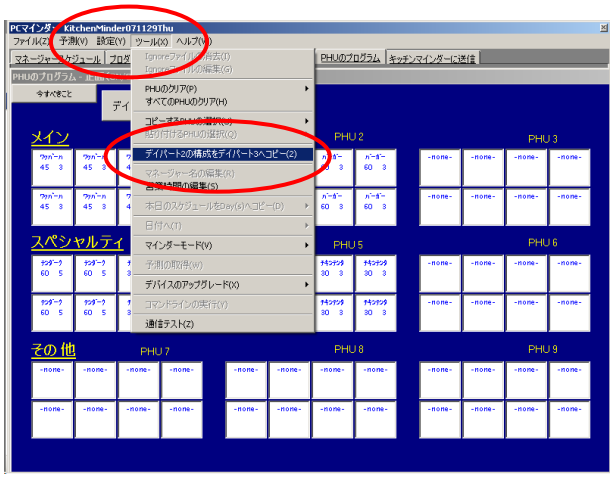
こうすると、 デイパート 2 のプロダクトがデイパート 3 のページの同じ場所にコピーされます。
『キッチンマインダー™エクイップメントエンファシスガイド （EEG）』 の 4 ページ、 セクション G に従って、 PC マインダー™ソフトウェアでデイパート 3 を設定します。

注 ：PHU をプログラムする際は、 オーダーが入ってから調理するスペシャルティプロダクトをできる限り同じ PHU に割り当ててください。 そうすると、 デイパート 3 に変更した時に、 この PHU は空になっている可能性があり、 本体の電源を切ることができます。

［PHU のプログラミング］ のタブ ：

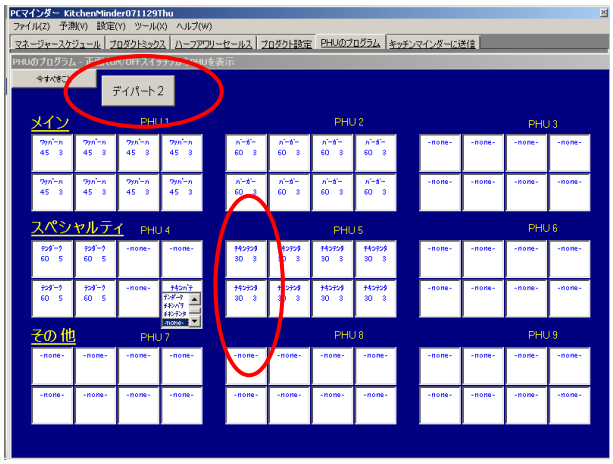


A—その時の設定が正しいことを確認する。

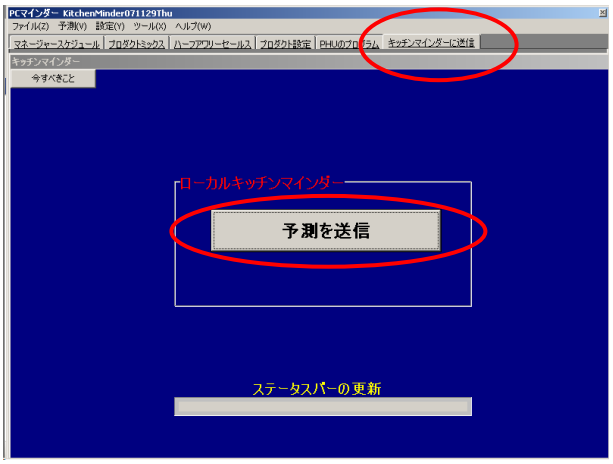


B— ［ツール］ を選択し、 ［デイパート 2 の構成をデイパート 3 へコピー］ を選ぶ。

デイパート 2 とデイパート 3 の切り替えは、 1 日に複数回行えます。 デイパート 3 は、 必ずセールス予測を検討してから、 慎重に使用してください。



C— ［デイパート］ ボタンを使ってデイパート 3 を表示する。“オーダーが入ってから調理する” すべてのプロダクトについて、ドロップダウンボックスから ［なし］ を選択します。



D—変更をキッチンマインダー™ に送信する。プログラムを終了するときに変更を保存する。

重要! – デイパートを切り替える際、 PHU にストックされているプロダクトは、 新しいデイパートで別のパンに移動すると、 その時点でのホールディングタイムが失われます。 そのため、 プロダクトは、 できる限りすべてのデイパートで同じロケーションに配置されるようにしてください。 また、すべてのデイパートで必ず 2 つのパンをローテーションすることを忘れないでください!

デイパート 3 の使用

デイパート 3 はシフトマネージャーが手動で起動します。キッチンマインダー™の［デイパート］のボタンを押し、 矢印ボタンを使って画面に表示される番号をデイパート 1、 2、 3 の間で切り替えます。 もう一度 ［デイパート］ のボタンを押して、 変更を確定します。

デイパート 2 と 3 の切り替えを行うたびにこのメッセージが表示されます。

>>デイパート変更>>

デイパートに変更 3

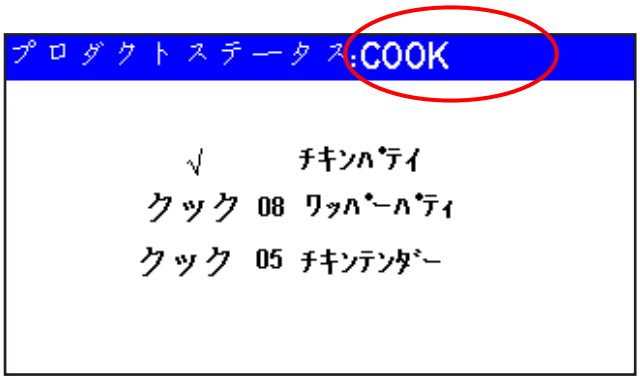
Daypartキーを押す
同じプロダクトのパンを除
くすべてのタイマーがリセ
ットされます

デイパート 3 を使い始めたら、 訪問するたびにその店舗のチームがどのように行っているか確認しフォローアップしてください。 ウエイストと潜在的なエラーは時間と共に徐々に減るはずです。 オーダーが入ってから調理するプロダクトのリストは調整が必要になるかもしれません。 多くの場合、 結果はおよそ 30 日間モニターします。 ウエイストとサービングタイムへの影響を判断した後、必要に応じてデイパート 3 の設定を調整してください。

キッチンマインダー™システムに関する知識が増えてくると、 問題を解決できるようになり、 問題解決のために ICC に電話する時間が少なくなります。 MUM は、 どのようなトレーニングツールとトラブルシューティングの資料があるかを認識し、 エキスパートになる必要があります。 そして、 店舗のマネージメントチームと情報を共有し、 彼らがキッチンマインダー™の知識とスキルについてより自信を持てるよう支援してください。

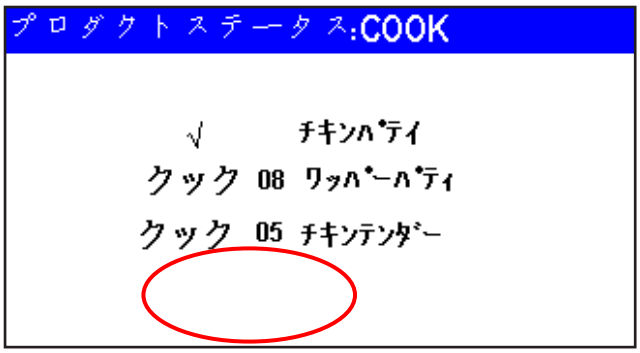
5 分間チェック

5 分間チェックは、 キッチンマインダー™システムのステータスと正確さを判断するのに役立つツールです。 毎日最初にキッチンに入ったときにこのチェックを行ってください。



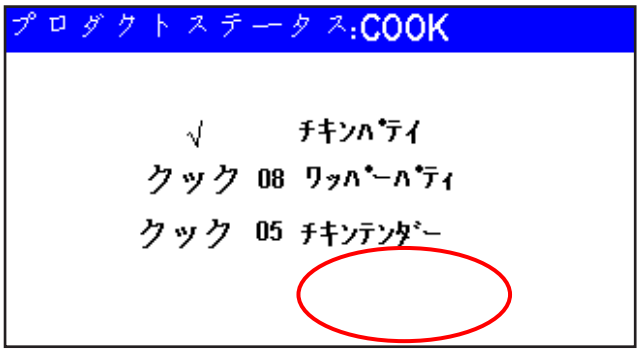
A. 時間は正確か?

正確でない場合は、[メニュー] ボタンを選択し、矢印キーを使ってスクロールして [時間設定] を反転表示させます。 [選択] キーを押します。 矢印キーを使って値を変更し、 [選択] で次の設定に移ります。 終了したら、 [時間設定] のファンクションキーを使います。



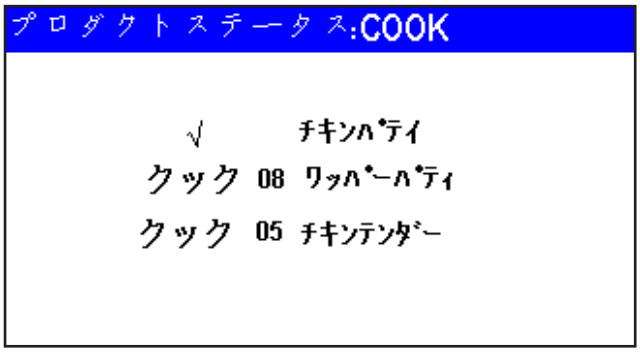
B. セールス予測は正しいか?

表示されているその時のハーフアワリーセールスと コマンドステーションのセールスを比較します。 [メニュー] ボタンを選択して使用されている予測を確認し、 画面の日付を見ます。



C. セールスレベルの増減は正しいか?

000 以外の場合は、 マネージャーが説明できなくてはなりません。 修正するには、[セールスレベル] キーを押し、矢印キーを使って、5% ずつ値を増減させた後、 [選択] キーで変更をロックします。



D. デイパートの設定は正しいか?

この設定を変更するには [デイパート] キーを使います。

バックオブハウスコンピューターで以下を確認してください。

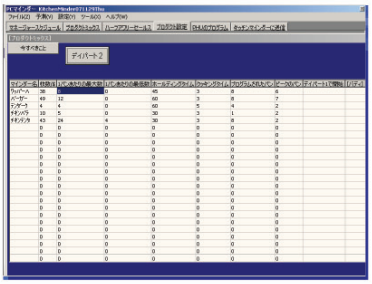
PCマインダー™ソフトウェアを開きます。

A. プロダクトの設定は正しいか？

［プロダクトの設定］のタブを選択します。［デイパート］のボタンを使ってすべてのプロダクトを表示させます。プロダクトのホールディングタイムと 1 パンあたりの最大数の設定がオペレーションの基準を超えていないことを確認します。1 パンあたりの最小数の設定は"フィンガーフード"にのみ使用します。クッキングタイムは、分単位に切り上げたオペレーション基準に従った値にします。

B. PHU は適切にプログラムされているか？

［PHU のプログラミング］のタブを選択します。［デイパート］のボタンを使って 3 つのデイパートをすべて表示させます。プロダクトごとに最低でも 2 つのパンが使用されていること、また、オーダーが入ってから調理するすべてのプロダクトにデイパート 3 がプログラムされていることを確認します。



プロダクトの設定

プロダクト	1 パンあたりの最大数	ホールディングタイム	クッキングタイム
Whopper	9 (8")	45	3
Burger	12	60	3
Fish	6	30	5
Tenders	24	30	3

*デューク社のプロイラー

ニエコ社MP894 使用店舗のための注意 - このプロイラーの適切なクッキングタイムの設定は、パンにプロダクトをいっぱいに入れた状態で（使用している "1 パンあたりの最大数" を使って）ポジション 1 で調理したときにかかる時間を判断し、それを 2 で割って算出してください。例えば、このプロイラーのポジション 1 でワッパーパティをパンがいっぱいの状態（9 枚）で調理したときのクッキングタイムが 6 分であれば、クッキングタイムは 3 分と入力します。

キッチンマインダー™システムで発生する問題の多くは、 いくつかの重要な項目をチェックすることですばやく修正できます。 テクニカルサポートに連絡する前に、 以下の項目をチェックしてください。

ケーブル – キッチンマインダー™と PHU のすべてのケーブルについて、 両側のコネクタに汚れや損傷がないことを確認します。平らなグレーの PHU ケーブルが、 すべて現地で購入されたものでないことを確認します。 電話線では正しく**動作しません**。

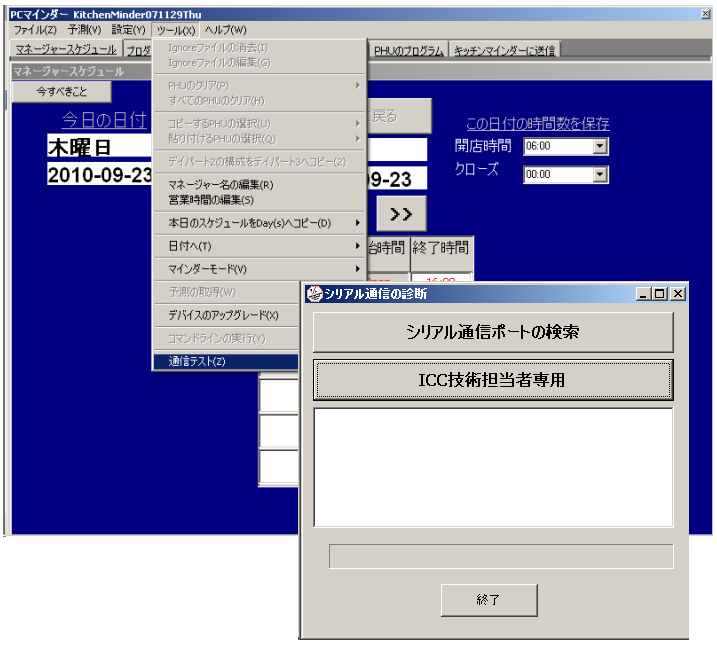
ポート – キッチンマインダー™、PHU、バックオブハウスコンピューターのケーブルのポートを点検します。 ポートがきれいになっており、 油や異物が付いていないことを確認してください。

設定 – PC マインダー™ソフトウェアとキッチンマインダー™の設定がすべて正しいことを確認します。

バックオブハウスコンピューターのチェック

PC マインダー™ソフトウェア – 予測をキッチンマインダー™に送信できない場合、または QES™ がキッチンマインダー™と通信していない場合は、 通信テストを行って通信ポートを再設定します。

- メニューから［ツール］ を選択します。
- ［通信テスト］ を選択します。［シリアル通信の診断］ ウィンドウが表示されます。
- ［シリアル通信ポートの検索］をクリックします。こうすると、 PC マインダー™と QES™ ソフトウェアの両プログラムに対して通信ポートが設定されます。



QES™ – QES™ ソフトウェアを開いたときにその日のエラーデータが表示されない場合は、 通信ポートの設定をチェックします。 通信ポートは PC マインダー™ソフトウェアによって制御されています。 上記のステップで通信をチェックします。

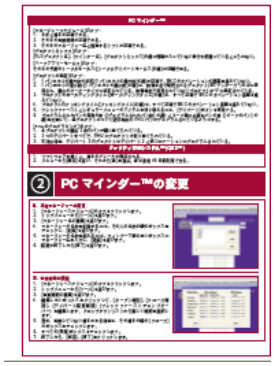
トラブルシューティング – エクイップメントエンファシスガイド

キッチンマインダー™システムは必須の装置であり、 常に正常に動作していなければなりません。『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』 は、 このシステムのトラブルシューティングに関する重要な情報を提供するために作られたものです。 **このセクションは、EEG を参照しながら見てください。**

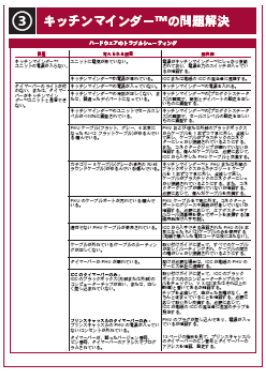
キッチンマインダー™エクイップメントエンファシスガイド（EEG）

OPS Connect で入手可能な EEG は、
キッチンマインダー™システムのすべてのユーザーのための優れたツールです。 ここには、 マネージメントチームがシステム全体を利用する上で役立ついくつかのコンポーネントが含まれており、 一般的な問題を解決するための指示も示されています。 EEG には以下の 3 つの主要なコンポーネントがあります。

キッチンマインダー™のチェック – このセクションには、 システムが最大限に活用されるようにするために確認すべき主要な項目が示されています。 RGM、 シニアアシスタント、 MUM は、 この内容を理解し、 示されている項目を定期的に確認する必要があります。



PC マインダー™の変更 – このセクションには、 適宜必要になる情報やその他の変更のプログラミングについての指示が記載されています。 営業時間やマネージャー名の変更、 プロダクト設定の調整、 新しいプロダクトの追加などのトピックに関する詳細が含まれています。



キッチンマインダー™の問題解決 – ここには、 キッチンマインダー™および PC マインダー™と QES™ のソフトウェアについての詳細なトラブルシューティングのガイドが記載されています。 ICC やその他のサポートファンクションに問い合わせる前に、 このセクションをよく確認してください。

ICC テクニカルサポート
877-ICC-8788
（またはインターナショナルマーケットの現地 ICC 担当者）
月曜～金曜午前 8:00 ～ 午後 8:00（東部標準時）

QES オンライン™へのアクセス – コンピューターにログインし、以下のように操作してください。

- クォリティ評価システム™は、 キッチンマインダー™システムの主要なコンポーネントです。 このシステムによって、店舗のマネージメントチームは、営業中いつでも、クルーがプロダクトのクォリティに関連する手順をどのように実施しているかをモニターすることができます。

- これらの情報は、 QES オンライン™を通じて CBM/MUM が利用することができます。 MUM/ フランチャイジーは、QES オンライン™を定期的に使用すると、 RGM がプロダクトのクォリティとお客様の満足度を向上させるための有効なアクションプランを作成するのを支援することができます。

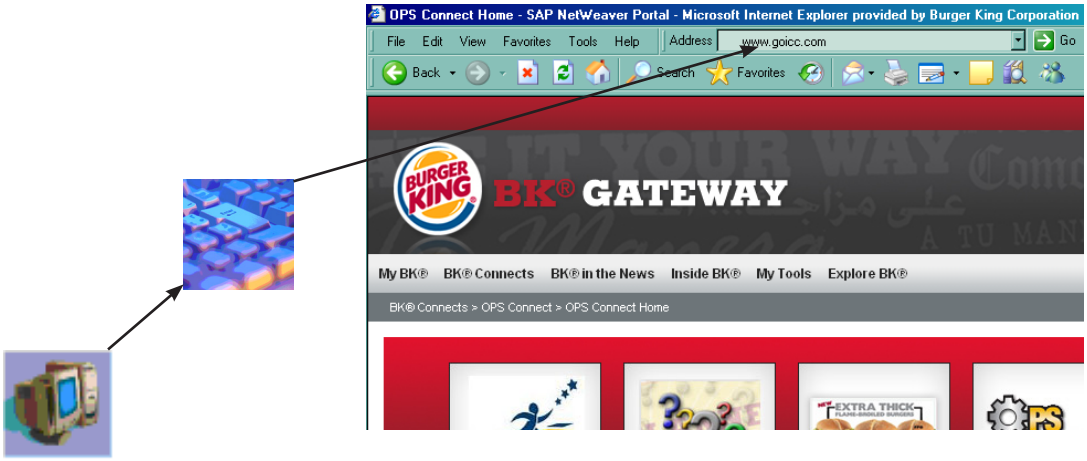
QES オンライン™では、店舗レベルの QES ™レポートでは使われていない以下の色分け / 評価システムが使用されています。

優秀　　= グレード A、 B
基準　　= グレード C
基準以下 = グレード D、 F

- クォリティ評価システム™ （QES オンライン™） のデータベースは ICC の Web サイト （www.goicc.com） にあります。
- アクセスするには、1 店舗または複数店舗が、夜間 ICC に QES™ データを送信する必要があります。 これは、キッチンマインダー™システムの標準インストールの後に行います。
- フランチャイジー /MUM は、 ICC （877-ICC-8788） またはインターナショナルマーケットの現地 ICC 担当者に連絡して、 QES オンライン™にユーザー情報を設定してください。
- ICC に、CBM/MUM 以上のユーザーのフルネームと E メールアドレス、および各ユーザーが参照する店舗の番号を伝えられるよう準備しておいてください。
- マネージメントの配列は、 それぞれのフランチャイズグループのニーズに合わせてカスタマイズできます。

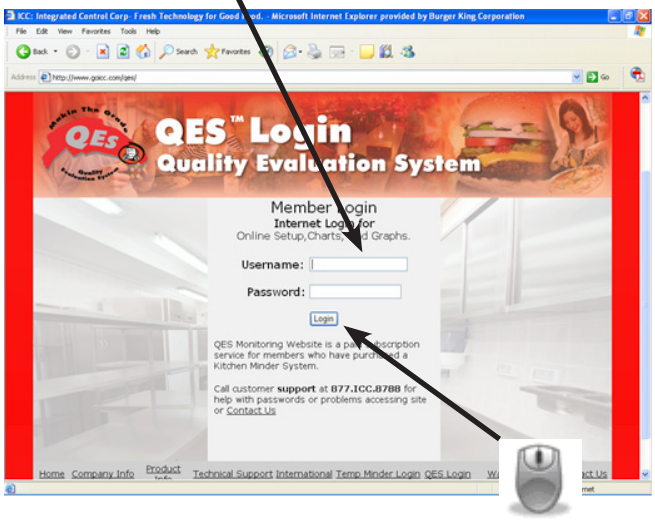
QES オンライン™に初めてアクセスするときは以下の手順に従ってください。

ステップ 1：インターネットブラウザで www.goicc.com と入力します。



ステップ 2：ICC の Web サイトが開いたら、 図の［QES™ Login］ ボタンをクリックします。

ステップ 3：［ユーザー名］ のフィールドにユーザー名を入力します。［パスワード］のフィールドに仮のパスワードを入力します。［Login］ ボタンをクリックします。

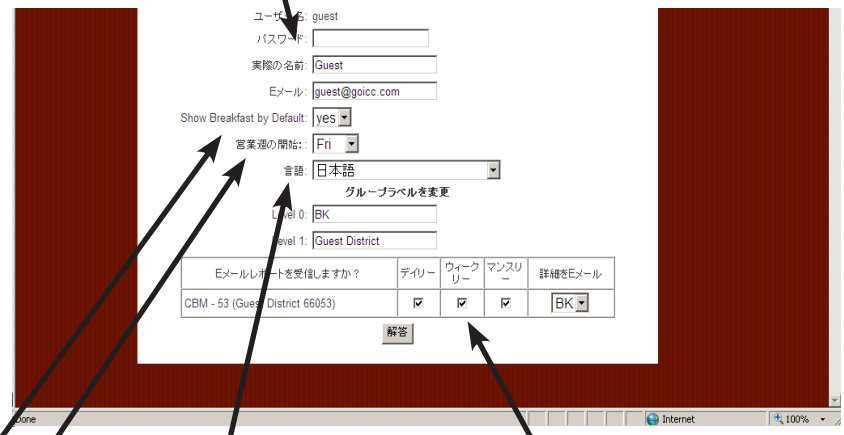


ステップ 4：［ユーザープリファレンス］ のページが開きます。

新しいパスワードを入力します。

［ユーザープリファレンス］ の画面には追加のオプションが表示されます。

初期セットアップ – QES™ データをどのように表示するかを選択します。



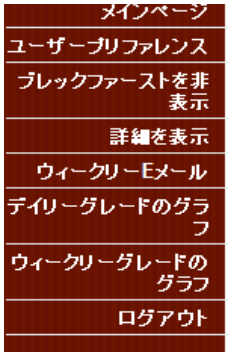
ステップ 5：［いいえ］ を選択すると、 日 / 週 / 月の合計データを表示するときにブレックファーストのデータが除外されます。 ブレックファーストのデータは、 平均以下のブレックファーストセールスによって店舗の全体的な結果をゆがませる可能性があります。 ブレックファースト時には通常 2 つか 3 つのプロダクトしか PHU にストックされていないため、［いいえ］ を使用することをお勧めします。

ステップ 6：［営業週の開始］– QES™ レポートを他の業績レポートと合わせるために、 組織で使用している週の開始曜日を選択します。

ステップ 7：［言語］– 言語を選択します。

ステップ 8：［E メールレポートの受信］– ICC は、“店舗ごとの平均” レポートに選択した頻度で、あなたの担当エリアの重要なレポートを自動的に送信します。 通常は ［ウィークリー］を選択します。 この選択を行ったら、［送信］ をクリックします。

ログインすると、 ディストリクトの概要のページが表示されます。



メニューのオプション

［メインページ］ – メインページに戻ります。 戻るにはログインする必要があります。

［ユーザープリファレンス］ – パスワードやメールなどの設定を変更するために設定 / プリファレンスのページに戻ります。

ディストリクトのページから離れると、 ディストリクトのページに戻るための ［ディストリクトに戻る］ のリンクが表示されます。

［ブレックファーストを表示］ – 各店舗のブレックファーストのグレード / 結果を表示します。 表示される結果には、 合計にデイパート 1 を含めることも含めないことも可能です。

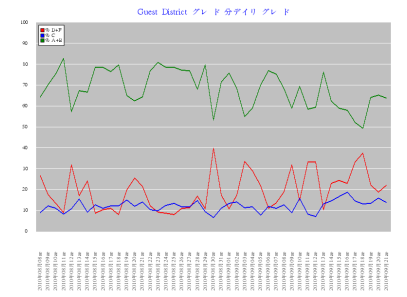
［詳細を表示］ – その時に表示されている店舗のエラーに関する詳細情報を表示します。

［ウィークリー E メール］ – あなたの E メールアカウントに送信された最新のデータを表示します。

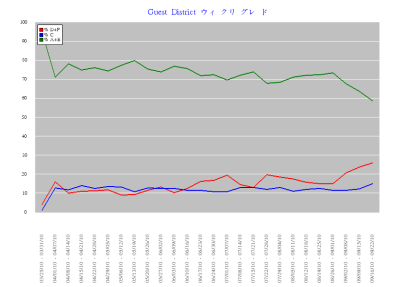
［デイリーグレードのグラフ］ – その時に表示されている店舗のデイリーまたはウィークリーのグラフを表示します。 このグラフは保存、 印刷、 または E メールアカウントへの送信が可能です （以下の写真を参照）。

［ウィークリーグレードのグラフ］ – その時に表示されている店舗のデイリーまたはウィークリーのグラフを表示します。 このグラフは保存、 印刷、 E メールアカウントへの送信が可能です （以下の写真を参照）。

デイリーのグラフ



ウィークリーのグラフ



ディストリクトのページには 3 種類のレポートがあります。 それぞれのレポートについて以下に説明します。

日数ボックス – 表示する日数を選択します。（1 ～ 31 日間）

メインページ
ユーザープリファレンス
ブレックファーストを非表示

[Excel で表示] – チャートデータをエクスポートしてカスタマイズします（QES オンライン ™ のすべてのレポートで使用可能）。

Excelで表示 | 7日 | ごとの平均 BK
2010年09月16日 - 2010年09月22日

ID: BK	基準以下	基準	優秀
H: H	44.3	16.3	39.4
O: O	33.6	21	45.4
K: K	29.1	15.6	55.3
W: W	21.6	16.7	61.8
P: P	20.7	13.6	65.7
B: B	19.1	14.5	66.4
R: R	5.9	6.6	87.5
平均	25.9	15.3	58.8

日付ボックス – 選択した日数の最後の日付を選択します。（最新の期間までの過去 6 カ月）

レポート 1 – 店舗ごとの平均 – レポートの最下段に、エリア全体の平均が表示されます。

ドリルダウン機能 – QES オンライン™ で下線の付いた項目をクリックすると、 選択した項目についての詳細が表示されます。

Excelで表示 | ごとのデイリーの平均時間（%）BK
基準以下, 基準, 優秀

日	H	O	K	W	P	B	R	基準以下	基準	優秀
2010年09月22日	47.[illegible]	18.8	20.8	20.8	18.1	21.3	1.4	22.1	14	63.9
2010年09月21日	26	17.7	15.3	35.4	1.4	27.5	3.9	18.7	16	65.3
2010年09月20日	45.8	28.1	33.3	13.5	5.6	13.8	7.8	22.2	13.5	64.2
2010年09月17日	73.9	18.8	26.5	25	76.3	30	6.3	37.4	13.3	49.3
2010年09月16日	43.8	57.3	48.8	21.9	25	17.9	13.8	33.2	14.5	52.3
2010年09月15日	35.[illegible]	44.8	28.1	15.6	10.5	17.9	3.8	23	[illegible]	58.1
2010年09月14日	38.[illegible]	50	28.8	18.8	5.6	6	11.5	24.5	16.7	58.9

レポート 2 – 店舗ごとのデイリーの平均時間（%）– 過去 7 日間の各店舗とエリア全体の結果が表示されます。

店舗ごと – 縦に示されます。

エリア / グループ – 横に示されます。

Excelで表示 | ごとのウィークリーの平均時間（%）BK
基準以下, 基準, 優秀

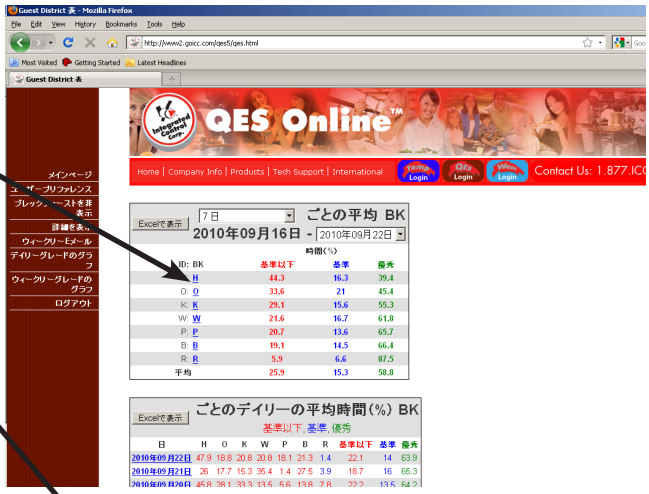
次の週:	H	O	K	W	P	B	R	基準以下	基準	優秀
2010年09月17日	45.3	30.9	29.2	22	23.2	21.3	5.3	26.1	15.1	58.8
2010年09月10日	37.9	56.9	13.4	11.3	12	10.6	9	23.9	12.3	63.7
2010年09月03日	47.5	26.5	10	18.3	11.4	14.5	4.5	20.7	11.6	67.8
2010年08月27日	24	32.9	11.9	5.1	11	9.1	2.6	15	11.5	73.4
2010年08月20日	16.2	33	20.5	5.2	9.6	10.8	2.2	15.1	12.5	72.4
2010年08月13日	35.5	17.3	12.8	4.9	11.8	17.5	6.3	15.9	12	72.1
2010年08月06日	19.5	39.3	14.8	5.8	13.2	15.6	10.3	17.5	11.2	71.2
2010年07月30日	21.3	28.6	21.5	10.9	21.1	17	7.5	18.6	13	68.4
2010年07月23日	29.2	29.8	15.2	7.3	31.7	15.2	7.7	19.8	12.2	67.9
2010年07月16日	22.9	17	15.2	7.3	4.6	13.3	6.6	13	13	74
2010年07月09日	24.7	10.4	17.3	5.4	25	12.1	12.9	14.6	13.1	72.3
2010年07月02日	26	24.7	10.8	21.3	21.6	13.6	10.7	19.5	10.8	69.7

レポート 3 – 店舗ごとのウィークリーの平均時間（%）

過去 6 カ月間の各店舗とエリア / グループの結果が週ごとに表示されます。 これは時間経過によるパフォーマンスの傾向を分析するのに役立ちます。
店舗の結果は縦、 エリア / グループの結果は横に示されます（レポート 2 と同じ）。

QES オンライン™へのアクセス – 店舗レベルの詳細レポート

初期表示で下線の付いた店舗をクリックすると、 選択した店舗の情報が表示されます。



以下に選択した店舗に関する一連のレポートが表示されます。表示されているデータの日付がドロップダウンボックスに示されており、 ここで過去 6 カ月間の任意の日付に変更することができます。

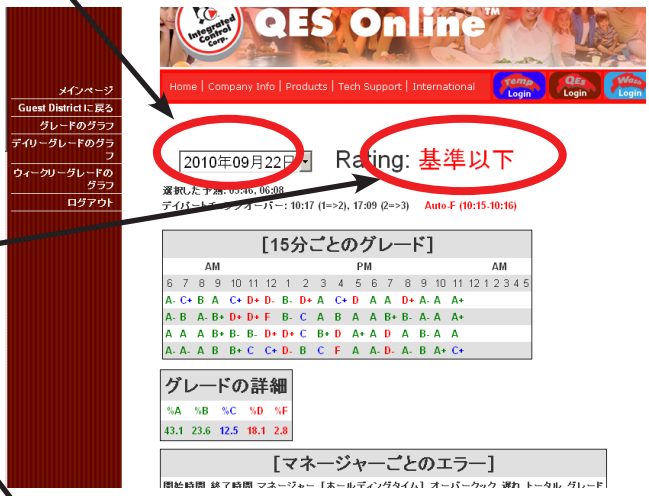
各時間帯の評価は、 以下のように色分けされています。

優秀 – すべての 15 分間のグレードが A または B。

基準 – 少なくとも 1 つの 15 分間のグレードが C。 しかし、 D や F はない。

基準以下 – 少なくとも 1 つの 15 分間のグレードが D または F。

［選択した予測］– このフィールドには、 バックオブハウス（BOH）コンピューターからキッチンマインダー™にセールス / プロダクトミックスの予測が送信された時刻が表示されます。 この操作は、遅くとも開店の 15 分前には行わなくてはなりません。



この機能を 1 日に複数回実行してもペナルティはありません。

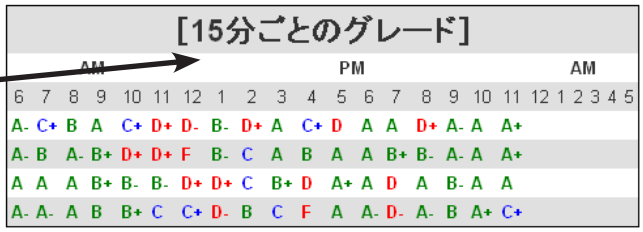
［デイパートチェンジオーバー］– このフィールドには、 キッチンマインダー™システムで行われたすべてのデイパートの切り替えとその時刻が表示されます。 **注 – ［選択した予測］と［デイパートチェンジオーバー］は、店舗がキッチンマインダー™システムを正しく使用していることを確認するために CBM/MUM が慎重にモニターする必要があります。**

日付別の店舗レベルのレポートの画面を下にスクロールすると、以下のレポートを見ることができます。

15 分ごとのグレード

その日の各時間の 15 分ごとのグレードが縦に表示されます。

15 分ごとのグレードが平均化されて、 その日の店舗の全体のグレードが決定されます。



グレードの詳細

1 日のうちで、 店舗が各グレードレベルだった 15 分間の割合が表示されます。

グレードの詳細				
%A	%B	%C	%D	%F
43.1	23.6	12.5	18.1	2.8

マネージャーごとのエラー

表示されている日付の各マネージャーのシフトの詳細情報、 および各シフトの合計グレードが表示されます。

マネージャー名（ここでは“Manager 1”、“Manager 2”と表示）をクリックすると、そのマネージャーの過去 6 カ月間のシフトの詳細レポートが表示されます。 下線の付いた日付をクリックすると、 店舗のその日の詳細レポートが表示されます。

これは、 キッチンマインダー™のコーチングセッションをプランニングする際の優れた情報源となります。

[マネージャーごとのエラー]

開始時間	終了時間	マネージャー	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル	グレード
06:00	16:00	Manager 1	15	21	105	141	B-
16:00	00:00	Manager 2	8	11	67	86	B

Manager History

Date	Start Time	End Time	Hold Time	Over Cook	Delay	Total	Grade
03/25/2009	6:00am	4:00pm	18	8	45	71	B+
03/20/2009	6:00am	4:00pm	30	18	56	104	B
03/19/2009	6:00am	4:00pm	16	17	65	98	B
03/18/2009	6:00am	4:00pm	23	13	41	77	B+
03/13/2009	6:00am	4:00pm	19	18	36	73	B+
03/12/2009	6:00am	4:00pm	18	27	35	80	B+

デイパートごとのエラー

各デイパートの種類別エラー数とグレードが表示されます。 レポートの最下段にその日の合計が表示されます。

ここで表示されるデイパートは PC マインダー™ソフトウェアで使用されているデイパートとは一致していないことに注意してください。

[デイパートごとのエラー]

デイパート	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル	グレード
開店時間 - 10:30am	5	11	21	37	B+
10:30am - 2:00pm	7	4	69	80	C
2:00pm - 5:00pm	11	10	24	45	C
5:00pm - 8:00pm	0	1	36	37	B+
8:00pm - クローズ	0	6	22	28	A-
トータル	23	32	172	227	

プロダクトごとのエラー

各プロダクトの種類別エラー数と合計エラー数が表示されます。 ブレックファーストプロダクトはデイパート 1 に、 レギュラーメニュープロダクトはデイパート 2 とデイパート 3 に示されます。

マネージャーがデイパート 3 を使用しているかどうかは、“プロダクトごとのエラー – デイパート 3”でも確認できます。 エラーがない場合は、 おそらく DP 3 は使用されていません。

[プロダクトごとのエラー], Daypart 1

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
Sausag	1	2	3	6
Eggs	2	2	0	4
CHTots	0	0	0	0
Bisc	0	3	0	3
Fis21	0	0	0	0
Fun24	0	0	0	0
Chi13	0	0	0	0
Bee36	0	0	0	0
Chi24	0	0	0	0
[illegible]	0	0	0	0
Potato	1	2	0	3
ScrEgg	1	0	17	18
Egg32	0	0	0	0
Pot33	0	0	0	0
Bee39	0	0	0	0
[illegible]	0	0	0	0

[プロダクトごとのエラー], Daypart 2

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
WNuger	2	0	10	19
OChick	1	0	0	1
Tender	3	0	8	11
TCrisp	2	0	1	3
Mush	0	0	0	0
BKFish	2	0	3	5
TGrill	0	0	0	0
ChkFry	0	1	0	1
ChTots	0	0	0	0
Bis35	0	0	0	0
BKShot	0	0	0	0
XTBurg	4	0	0	4
Burger	2	5	54	61
Spicy	2	3	8	13
Fun95	0	0	0	0
[illegible]	0	0	0	0

[プロダクトごとのエラー], Daypart 3

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
WNuger	0	3	8	11
OChick	0	1	9	10
Tender	0	0	15	15
TCrisp	0	0	0	0
Mush	0	0	0	0
BKFish	0	0	7	7
TGrill	0	1	2	3
ChkFry	0	0	0	0
ChTots	0	0	0	0
Bis35	0	0	0	0
BKShot	0	0	0	0
XTBurg	0	1	3	4
Burger	0	1	5	6
Spicy	0	0	9	9
Fun95	0	0	0	0
[illegible]	0	0	0	0

デイリーエラー合計

選択した店舗の最大過去 6 カ月間の詳細情報が、 日付別に表示されます。 このレポートは、 時間経過によるパフォーマンスの傾向を分析するのに非常に役立ちます。

デイリーエラー合計

日	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル	基準以下	基準	優秀
2010年09月22日	23	32	172	227	20.8	12.5	66.7
2010年09月21日	22	44	138	204	15.3	13.9	70.8
2010年09月20日	48	36	296	380	33.3	22.2	44.4
2010年09月19日	54	41	125	220	26.5	16.2	57.4
2010年09月18日	84	45	211	340	48.8	11.3	40
2010年09月17日	30	42	155	227	28.1	10.9	60.9
2010年09月16日	87	40	137	264	28.8	21.3	50
2010年09月15日	26	45	260	331	23.6	15.3	61.1
2010年09月14日	22	33	114	169	4.2	6.9	88.9
2010年09月13日	6	46	154	206	4.2	15.3	80.6
2010年09月12日	48	51	82	181	7.4	7.4	85.3

効果的なコーチング

なぜコーチングセッションを行うのか？

- コーチングセッションを適切に行うと、プロダクトの調理、保管、ウエイストに関するバーガーキング ® の基準についての知識とそれを実行する能力が向上するため、店舗のパフォーマンスにポジティブな変化をもたらし、マネージャーの自信を高めることができます。

MUM の責任は？

- キッチンマインダー™の運用に関して継続的な変化をもたらし向上を続けさせるために、MUM はキッチンマインダー™と QES™ のエキスパートであるだけでなく、以下も行えなくてはなりません。
  - マネージャーに対して効果的なコーチングを行う。
  - （以下で紹介する）効果的なコーチングの４ステップに従って、効果的なキッチンマインダー™のコーチングセッションを計画し実施する。

コーチングセッションはどのくらいの頻度で行うか？

- コーチングセッションは、中級レベルのトレーニングの 45 日後に行い、その後は四半期ごとに行って、パフォーマンスをモニターすることをお勧めします。

効果的なコーチングの 4 ステップ

1) **分析**…QES™ と QES オンライン™で得られるデータ

2) **分析**…店舗の観察で確認された機会点

3) **評価と優先順位付け**…ステップ 1 と 2 から得られた主要な結果

4) **コーチング**…お客様の満足度向上のため

効果的なコーチング – 4 ステップ

2 週間前

- 店長と相談して日時を決める。

- 店舗訪問には 2.5 時間を予定する。

1 ～ 2 日前 – MUM のオフィスで約 1 時間

- QES オンライン™の店舗データを分析する **（データの分析、 QES™ – コーチングのステップ 1）**
- データ収集ワークシート （付録） を利用してデータを整理する。

訪問当日 – 2.5 時間

- コマンドステーションのセールス予測を確認し、 マネージャーが予想セールスを認識していることを確認する。
- キッチンマインダー™ 5 分間チェックを実施する。
- “キッチンマインダー™ MUM コーチングツール – 店長の責任” を使用する **（データ、 店舗の観察の分析 – コーチングのステップ 2）**

  - PC マインダー™ – 15 分間
  - キッチンマインダー™ – 60 分間
  - クォリティ評価システム™ – 30 分間

- キッチンマインダー™システム – MUM コーチングプランナー – 15 分間（評価と優先順位付け – コーチングのステップ 3）
- 店長とのコーチングセッション – 30 分間 （お客様の満足度向上のためのコーチング – コーチングのステップ 4）

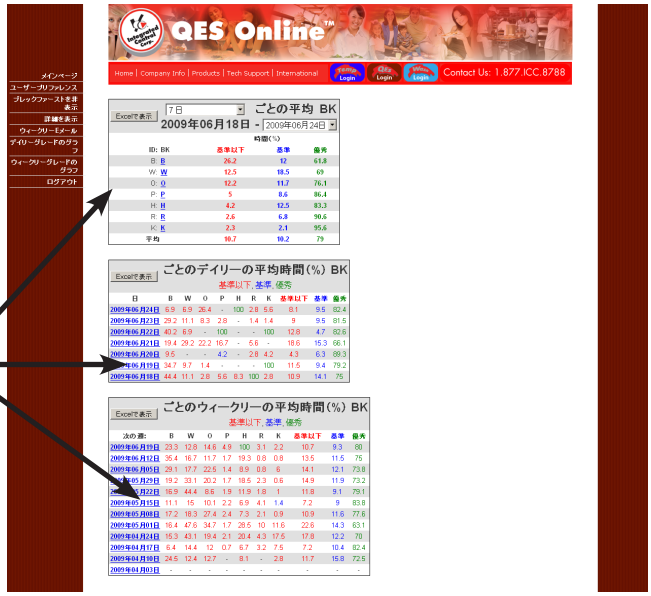
キッチンマインダー™の運用を向上させるためのプランニング

以下のセクションでは、 QES オンライン™で得られるデータと**キッチンマインダー™ MUM コーチングツール**を使った店舗の観察に基づいて店舗と個人のパフォーマンスを分析するステップを示します。 **キッチンマインダー™システム – MUM コーチングプランナー**を使ってコーチングするために、 データ収集ワークシートを使用して機会点に優先順位を付けてください。

ステップ 1：QES オンライン™のデータの分析

付録にあるワークシートを使って、 これらのレポートから収集した情報を記録してください。

店舗は“基準以下”のスコアに従ってランク付けされ、最低のスコアの店舗が最も上に表示されます。

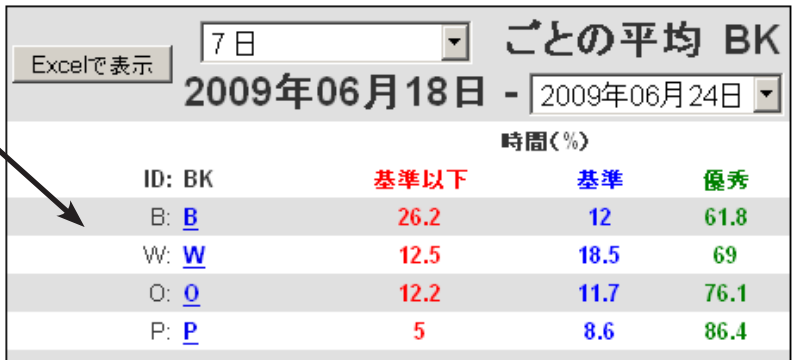


A) 分析を始めるために、 QES オンライン™レポートのメインページにある 3 つのレポートを見ます。 各店舗のパフォーマンスを他の店舗および平均と比較します。 ページの上部にあるドロップダウンボックスをクリックすると、 レポートの期間を 1 日～ 31 日間に変更でき、 またその日までの 1 週間、 1 カ月、 1 年間のレポートを表示するよう変更することもできます。

情報は Excel にエクスポートして独自のレポートを作成することができます。

B) 特定の店舗の情報にアクセスするには、下線が付いている店舗番号をクリックします。

注：このレポートでは、 店舗が特定できないよう、 店舗番号が文字に変更されています。



2009年06月23日 Rating: 基準以下

選択した予測: 06:03, 06:03 Auto F (06:00-06:03)
デイパートチェンジオーバー: 10:1 (1=>2), 10:18 (1=>2)

[15分ごとのグレード]

AM												PM												AM			
6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5				
A-	A	B	D	A-	A	B+	D	A+	B	D	B	A+	A	A+	B-	C+	A										
A+	A	C	F	A-	B+	B+	B	A	A+	B	C+	A-	A	A+	B+	C+	B+										
A+	A+	B-	C+	A-	B+	A	B+	B	A	A	B-	B+	A+	A	A	C	A-										
A	A+	B-	A	A	A+	C+	B+	C-	C-	A	A-	A	A+	B	B	A-	F										

グレードの詳細

%A	%B	%C	%D	%F
51.4	29.2	12.5	4.2	2.8

[マネージャーごとのエラー]

開始時間	終了時間	マネージャー	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル	グレード
06:00	16:00	Manager 1	20	26	22	68	B+
16:00	00:00	Manager 2	18	26	16	60	B+

[デイパートごとのエラー]

デイパート	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル	グレード
開店時間 - 10:30am	4	14	20	38	B+
10:30am - 2:00pm	10	4	2	16	B+
2:00pm - 5:00pm	8	8	4	20	B+
5:00pm - 8:00pm	4	2	6	12	A-
8:00pm - クローズ	12	24	6	42	B
トータル	38	52	38	128	

C) ワークシートにメモをして分析を開始します。

この例では、1 つの 15 分間に“D”があるため、店舗のランクは“基準以下”であることに注目してください。

次に、午前 6:03 まで予測を送信していないことに注意してください。キッチンマインダー™システムに予測を送信するのが、開店後または予定されているチェンジオーバー以降になると、グレードは予測が送信されるまで“F”になります。

また、この店舗ではデイパート 3 を使用していないことにも注目してください。デイパート 3 が使用された場合、切り替えの時間と店舗が実際に切り替えた時間がその時の情報の右側に示されるはずです。

グレードの詳細をメモします。

[マネージャーごとのエラー] レポートでは、エラーの種類といつ発生したかをメモします。エラーをゼロにすることが目標ではありません。地域の規定で禁止されていない限り、マネージャーの適切な名前をリストアップし、それぞれのマネージャーのパフォーマンスを正しく診断するのに使用します。

[デイパートごとのエラー] レポートには、各デイパートで発生したエラーが表示されます。この情報を使って、特定のデイパートやすべてのデイパートにおける機会点を特定できます。また、[プロダクトごとのエラー] レポートと一緒に使用すると、より詳細な情報を得ることもできます。

[プロダクトごとのエラー], Daypart 1

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
Bisc	2	2	2	6
Saus	2	4	0	6
Bk Egg	0	4	0	4
CHSTOT	0	4	18	22
Burger	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Burger	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
FTst	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
XT pty	0	0	0	0
トータル	4	14	20	38

[プロダクトごとのエラー], Daypart 2

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
Burger	2	8	0	10
Or Chk	0	2	0	2
Tender	4	2	2	8
Whpr	0	8	0	8
Tcrisp	4	4	0	8
Fish	6	2	0	8
Cgrill	0	2	0	2
CHSTOT	4	4	0	8
SPCHKN	0	2	0	2
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	8	2	8	18
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	6	2	8	16
Steak	0	0	0	0
XT pty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
トータル	34	38	18	90

[プロダクトごとのエラー], Daypart 3

プロダクト	[ホールディングタイム]	オーバークック	遅れ	トータル
Burger	0	0	0	0
Or Chk	0	0	0	0
Tender	0	0	0	0
Whpr	0	0	0	0
Tcrisp	0	0	0	0
Fish	0	0	0	0
Cgrill	0	0	0	0
CHSTOT	0	0	0	0
SPCHKN	0	0	0	0
CHKFRY	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Veggie	0	0	0	0
Bshots	0	0	0	0
Mac&Ch	0	0	0	0
XTpty	0	0	0	0
Steak	0	0	0	0
XT pty	0	0	0	0
Mushrm	0	0	0	0
トータル	0	0	0	0

このシートのデータを分析したら、他の日付を選択して、時間経過による傾向や改善に注意しながら同じ分析を行います。ワークシートを使って整理します。ワークシートと QES™ のデータシートを、未記入の MUM コーチングツール、MUM コーチングプランナーと一緒にファイルフォルダに入れます。これで、2 日後に店舗を訪問する準備が整いました。

ステップ 2：店舗での観察による機会点の分析

店舗を訪問したら、 最初にコマンドステーションのセールス予測を確認し、 マネージャーが予想セールスを認識しているかどうか評価します。 キッチンマインダー™ 5 分間チェックを実施します。 QES™ オンラインの分析を記入してあるワークシートに、 観察した結果を記録します。

次に、 店長と一緒にキッチンマインダー™ MUM コーチングツールを作成します。 一緒に観察を行い、 この機会を利用して店長の知識をチェックします。 PC マインダー™プログラム、 キッチンマインダー™ システム、 クォリティ評価システム™の確認には、 1.5 時間超かかるでしょう。

次に、MUM コーチングツールの “No” の項目（機会点）をデータ収集ワークシートの右側の欄に転記します。

QES™ を開いてすでに分析を行った日付のシートを印刷するよう店長に依頼し、 店長がデータを見られるか確認します。そして、店長が店舗のデータを分析する方法を理解しているか確認します。

ステップ 3：評価と優先順位付け

QES オンライン™から収集したデータ、MUM コーチングツールで“No”とマークされた項目、観察の結果（すべて作成したワークシートに書かれたもの）を使って、MUM コーチングプランナーのセクション 1 と 2 に機会点を記入します。改善された場合、プロダクトのクォリティとお客様の満足度全体に最も大きな影響を与える項目を特定します。

キッチンマインダー™システム － MUMコーチングプランナー

コーチ（MUM）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　コーチングセッション実施日＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

コーチングのトピック＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　時刻＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

個人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　場所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

コーチングセッション

1 目的 － どのような機会点があるか？ （補足情報/レポートを提供）（コピーを添付） ・データ収集ワークシートから、優先順位付けした機会点を最大 3 つ記入します。必要に応じて資料を添付します。 ・ ・	2 どのような成果が期待されるか？ （機会点の改善に関して協力を求める。） ・それぞれの機会点が改善された場合に期待される成果を記入します。 ・ ・
3 このようなことはなぜ起こっているのか？ ・確認された問題の根本原因を判断します。 ・ ・	4 この機会点を改善するにはどのような解決策が考えられるか？ ・考えられる解決策をすべてここに記入します。 ・ ・
5 それぞれがどのようなアクションを取るか？ マネージャー ・MUM と RGM が合意したアクションを記入します。 ・ ・ M ・ ・	6 合意したフォローアップ実施日 ・それぞれのアクションの具体的なフォローアップの日付をここに記入します。 ・ ・
ディスカッションのメモ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	フォローアップのメモ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
成果 ・ ・ ・ ・ ・	

ステップ 4：キッチンマインダー™の運用向上のためのコーチング

セクション 3 ～ 6 はコーチングセッション中に記入します。機会点を記入したら、店長に順に質問をし、それぞれの機会点を改善することを確約させます。

関連する活動については店長をサポートすることを約束します。店長は、キッチンマインダー™の中級レベルのトレーニングガイドを使用してアシスタントマネージャーを再度トレーニングすることを選ぶかもしれません。これをサポートするには、店舗を訪問し進捗状況をフォローアップするとよいでしょう。

この欄は、セッションのメモの記録やフォローアップに使用します。すべての情報を 1 カ所にまとめて整理してください。

店長が機会点を改善したら、達成したことを褒め、対処すべき他の機会点があるかどうか元のプランを見直します。他に機会点があったら、新しいコーチングプランナーを作成するか、プロセス全体をもう一度繰り返します。

付録

MUM コーチングツール

キッチンマインダー™データ収集ワークシート

MUM コーチングプランナー