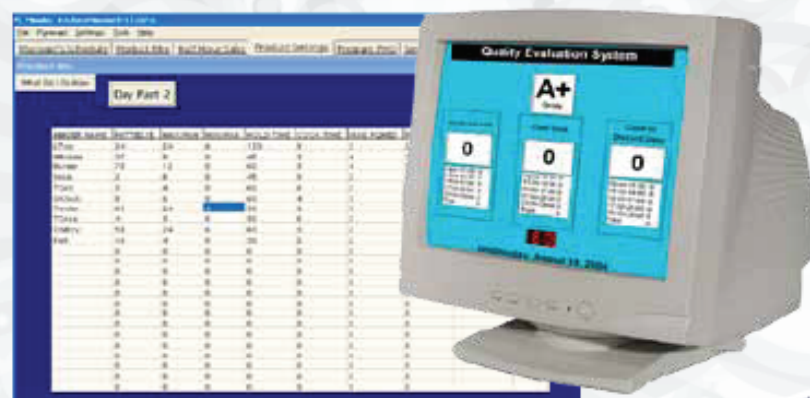


キッチンマインダー™ トレーニングワークブック



中級レベル

シニアアシスタントマネージャー/店長向け



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™トレーニングの中級レベルによるこそ。

キッチンマインダー™は、予測されるセール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、シニアアシスタントマネージャーまたは店長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™システムの設定をモニターし調整して、正確さと有効性を最大化する。
2. QES™のデータを使ってプロダクトのクオリティを向上させる。
3. 高度なトラブルシューティングを行う。

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。32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™システムを使って、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。

バッチクッキング

バッチクッキングとは？

バッチクッキングは、プロダクトをバッチで、つまり、まとめて調理して、調理の効率を最大化し、ウェイストを削減し、プロダクトのクォリティとサービングタイムを向上させるプロセスです。バッチクッキングを行うと、お客様が来店される前に必要な量を調理することができるため、お客様が来店されたときにはプロダクトの準備ができています。

バッチクッキングはキッチンマインダー™とどのように関連するか？

キッチンマインダー™は、選択したセールスとプロダクトミックスの予測およびPHUにすでにストックされているプロダクトの量に基づいて調理の必要量を計算し、そのときに調理する必要がある各プロダクトの“バッチ”を表示します。そのため、PHU タイマーバーの正しい使用方法とキッチンマインダー™の指示に従うことについてクルーをトレーニングする必要があります。

プロダクトステータス: COOK

✓ チキンハチ
クック 08 ラッパ〜ハチ
クック 05 チキンテンダー

L 1/2hr

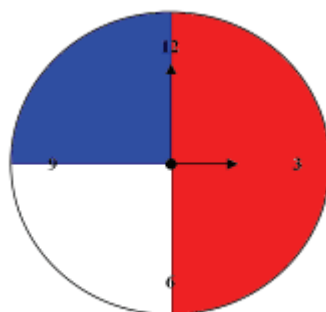
DP



キッチンマインダー™システムでは、**30分間に必要なプロダクトが、その時間帯が実際に始まる 15 分前に必ず要求されます。**表示は、次の 30 分の時間帯に対して 15 分と 45 分に必ず変化します。

例：

キッチンマインダー™は午後 3:00～午後 3:30 に必要なプロダクトを午後 2:45 に計算します。



あなたの役割は？

あなたの役割は、プロアクティブに行動できるよう、そのときのセールスを確認し、店舗がその日どのような傾向にあるか（予測通りか、予測以上か、予測以下か）を把握することです。ハーフアワリーの予想セールスのペースは変化するため、15 分前に各時間帯の最大、最低のセールスに個人的に関与しフォローアップすることが重要です。

- クルーが PHU タイマーバーライトとキッチンマインダー™の指示に従って適正量のプロダクトを調理していることを確認します。
- システムを信頼します。システムはあなたの予測に先立って動作しています。ハーフアワリーセールスの予測を確認し、その日大幅な増加や減少が予想される場合は、それに従ってチームを指導できるよう備えます。

PC Minder KitchenMinder071129Thu

ファイル(F) 予測(Y) 設定(Y) ツール(X) ヘルプ(W)

マネージャースケジュール プロダクトミックス ハーフアワリーセールス プロダクト設定 PHUのプログラム キッチンマインダーに送信

[ハーフアワリーセールス]

今すべきこと

デパート1セールス デパート2/3セールス トータルデパートセールス

YEN 42700 568600 611300

DP	ハーフアワリー時間帯	セールス	DP	ハーフアワリー時間帯	セールス
	05:00 to 05:30	0		17:00 to 17:30	36900
	05:30 to 06:00	0		17:30 to 18:00	29700
	06:00 to 06:30	0		18:00 to 18:30	25000
	06:30 to 07:00	0		18:30 to 19:00	21200
	07:00 to 07:30	500		19:00 to 19:30	22400
	07:30 to 08:00	1400		19:30 to 20:00	19700
	08:00 to 08:30	1200		20:00 to 20:30	17300
	08:30 to 09:00	2700		20:30 to 21:00	10600
	09:00 to 09:30	8000		21:00 to 21:30	5700
	09:30 to 10:00	16200		21:30 to 22:00	4500
	10:00 to 10:30	12700		22:00 to 22:30	0
DP	10:30 to 11:00	16700		22:30 to 23:00	0
	11:00 to 11:30	23600		23:00 to 23:30	0
	11:30 to 12:00	34700		23:30 to 00:00	0
	12:00 to 12:30	37000		00:00 to 00:30	0
	12:30 to 13:00	39900		00:30 to 01:00	0
	13:00 to 13:30	36800		01:00 to 01:30	0
	13:30 to 14:00	33400		01:30 to 02:00	0
	14:00 to 14:30	16400		02:00 to 02:30	0
	14:30 to 15:00	18500		02:30 to 03:00	0
	15:00 to 15:30	21000		03:00 to 03:30	0
	15:30 to 16:00	25200		03:30 to 04:00	0
	16:00 to 16:30	42200		04:00 to 04:30	0
	16:30 to 17:00	42200		04:30 to 05:00	0

印刷

午後2時の大幅な減少に注目してください。キッチンマインダー™が要求するプロダクトは、午後1:45に少なくなり始めます。

午後 1:45 の直前に、あるプロダクトのパンが PHU に複数あり、キッチンマインダー™がさらにプロダクトを準備するよう表示している場合は、午後 1:45 になるまでそれに従うのを待つようチームに指導します。次の 30 分間がお客様の少ない時間帯であることをキッチンマインダー™が確認すると、キッチンマインダー™の表示からプロダクトが自動的にクリアされる可能性があります。



問題 1～3

次の各問に答え、正解を確認してください。

1. 現在午後 2:20 です。キッチンマインダー™は現在どの時間帯の必要プロダクト量を計算していますか？

2. 現在午前 10:00 です。キッチンマインダー™の調理に関する情報と併せて、他にどのような要素を考慮すべきですか？

3. 現在午後 5:15 です。キッチンマインダー™はさらにプロダクトを調理するよう指示しています。店舗にはお客様がいないので、チームはシステムの指示に従うべきか迷っています。あなたはどうすべきですか？

デイリー予測の確認

なぜデイリー予測をチェックする必要があるのか？

お客様のために十分なプロダクトを用意することは大切なことですが、適正な“種類”のプロダクト、つまり正しい“プロダクトミックス”を用意しておくのも重要です。

オープニングマネージャーは、通常、前週の同じ曜日のセールス予測を選択します。ただし、前週の同じ曜日では不適切なこともあります（学校の休み、新商品の導入、クーポン券の配布、期間限定の販促イベントがある場合、など）。このような場合は、プロダクトミックスを調整する必要があるかもしれません。

あなたの役割は？

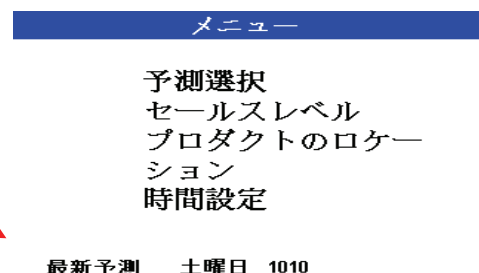
あなたは、キッチンマインダー™で可能な限り最も正確なプロダクトミックスの情報が使用されるようにしなくてはなりません。

- 前週の同じ曜日以外の日を使用したほうがよいかどうかを決定します。
- この決定を下す前に、店舗に着いたらオープニングマネージャーの任務をフォローアップします。
 - オープニングマネージャーが前週の同じ曜日を選択していることを確認します。
 - オープニングマネージャーがコマンドステーションにセールスを掲出しており、次のハーフアワリーセールスを認識していることを確認します。
 - 30分ごとにアクチュアルセールスをチェックし、コマンドステーションの予想セールスの横にこの情報を記録します。

選択した予測はどのように確認するか？

キッチンマインダー™で使用されている予測の確認は、以下のように行います。

1. [メニュー] キーを選択します。
2. 使用されている予測の日付が表示されます。
3. [プロダクトステータス] キーを選択して終了します。



ハーフアワリーセールスの予測はどのように確認するか？

PC マインダー™でハーフアワリーセールスの予測を確認します。

1. PC マインダー™を開きます。

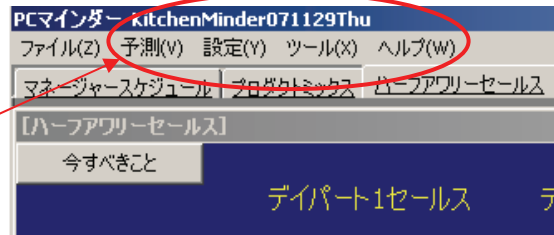
2. 注 - 最後にロードされた予測が表示されます。

3. [ハーフアワリーセールス] のタブを選択します。

4. ハーフアワリーのセールスレベルが表示されます。

5. オプション: [印刷] ボタンを選択して、コマンドステーション用に印刷します。

6. デイリーセールスは、キッチンマインダー™で“セールスレベル”機能を使って編集してください。



DE		DE		DE	
時間帯	セールス	時間帯	セールス	時間帯	セールス
05:00 to 05:30	0	17:30 to 18:00	29700		
05:30 to 06:00	0	18:00 to 18:30	25000		
06:00 to 06:30	0	18:30 to 19:00	21200		
06:30 to 07:00	0	19:00 to 19:30	22400		
07:00 to 07:30	500	19:30 to 20:00	19700		
07:30 to 08:00	1400	20:00 to 20:30	17300		
08:00 to 08:30	1200	20:30 to 21:00	15600		
08:30 to 09:00	2700	21:00 to 21:30	5700		
09:00 to 09:30	8000	21:30 to 22:00	4500		
09:30 to 10:00	16200	22:00 to 22:30	0		
10:00 to 10:30	12700	22:30 to 23:00	0		
10:30 to 11:00	16700	23:00 to 23:30	0		
11:00 to 11:30	23600	23:30 to 00:00	0		
11:30 to 12:00	34700	00:00 to 00:30	0		
12:00 to 12:30	37000	00:30 to 01:00	0		
12:30 to 13:00	39900	01:00 to 01:30	0		
13:00 to 13:30	36800	01:30 to 02:00	0		
13:30 to 14:00	27800	02:00 to 02:30	0		
14:00 to 14:30	25500	02:30 to 03:00	0		
14:30 to 15:00	27600	03:00 to 03:30	0		
15:00 to 15:30	28000	03:30 to 04:00	0		
15:30 to 16:00	30000	04:00 to 04:30	0		
16:00 to 16:30	30200	04:30 to 05:00	0		
16:30 to 17:00	42200				

プロダクトミックスの調整が必要かどうかをどのように判断するか？

以下について検討します。

- 今日は予測の日になかったイベントがあるか？
- 今日は行われないイベントが予測の日にあったか？
- その場合、これによって、今日販売するプロダクトの種類と先週販売したプロダクトの種類に大きな違いが生じるか？

その場合、今日予想されることを表す他の日があるか？

必要な場合、プロダクトミックスの調整をどのように行うか？

予測を調整するときには推奨される最も正確な方法は、その日に起こると予想されることを最もよく表す以前の日付を使用することです。キッチンマインダー™にこの予測を送信した後、必要に応じて[セールスレベル]キーを使って、予測のセールスの部分を調整することができます。

ただし、その日に他のいずれの予測の日とも異なるイベントが発生する場合は、PC マインダー™ソフトウェアで特定のプロダクトミックスの数値を直接調整する必要があるかもしれません。このタスクの行い方については、『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“PC マインダー™の変更”のセクションを参照してください。

セールスレベルの調整

セールスレベルも調整する必要があるか？

状況によります。使用しているセールス予測を調整する理由は2つあります。

1. プロダクトミックスを調整したところ、その日の予想セールスを反映するためにセールスレベルを変更する必要があることに気がきました。



ミールピリオドの最後に、キッチンマインダー™システムでアクチュアルセールスと予想セールスを比較します。違いが5%以上の場合は、その日の残りの時間のキッチンマインダー™の精度を上げるために、セールスレベルを調整してください。

セールスレベルを調整する前に、確認すべき重要なポイントが2つあります。

1. セールスレベルの調整は、キッチンマインダー™で行うとプロダクトミックスも必要なパーセンテージに調整されるので、キッチンマインダー™で行うことが望まれます。
2. 突然の、または、一時的なセールスの変化（例：バスの到着、学校からの訪問、など）に反応してセールスを調整してはいけません。セールスレベルの調整は、必ず、アクチュアルのセールスデータに裏打ちされたセールスの傾向の変化に対応して行ってください。

キッチンマインダー™でのセールス予測の調整はどのように行うか？

1. [プロダクトステータス] 画面を表示しているときに、[セールスレベル] キーを選択します。
2. 上向きまたは下向きの矢印キーを使って、セールスを5%ずつ上下させます。ハーフアワリーセールスの金額も変化することに注意してください。
3. [選択] キーを押して、変更した数値をロックします。

プロダクトステータス: COOK

✓ チキンハ*ティ
クック 08 ワッハ*ハ*ティ
クック 05 チキンテンダー

L 1/2hr



問題 4～5



次の各問に答え、正解を確認してください。

4. バスが到着したときに、予想セールスレベルをキッチンマインダー™で調整すべきですか？その理由は？

5. これまでの2時間、セールスが10%増加する傾向にある場合、キッチンマインダー™でセールスレベルを調整すべきですか？その理由は？

“特別な日”の予測

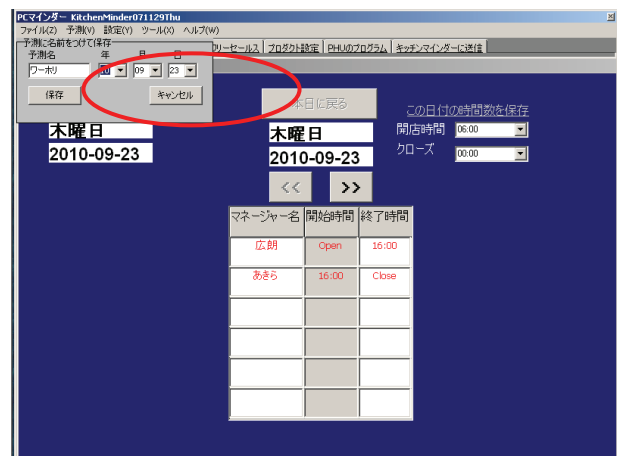
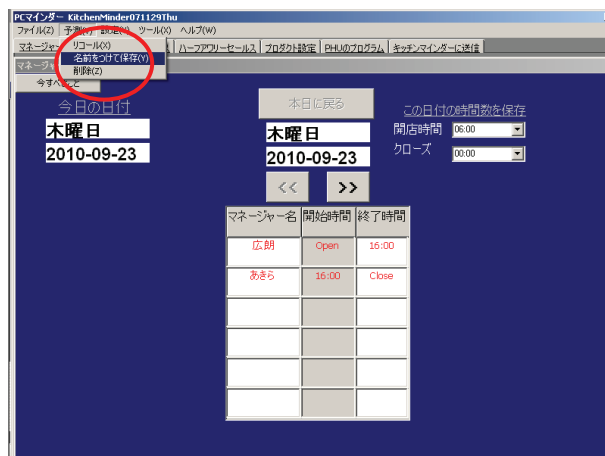
どのような日が“特別な日”になるのか？

“特別な日”は、セールス、プロダクトミックス、あるいはその両方が通常と異なる日です。このような違いは、休日、モーターショー、フットボールの試合などが原因で発生します。

- 特別な日は、利用できる 31 日に含まれるので、限定した日数に抑えてください。
- 特別な日の予測は保存してリコールすることができますが、メニューアイテムとプロダクトミックスは頻繁に変わるので、**90 日以上保存しておくべきではありません。**

“特別な日”の予測はどのように保存するか？

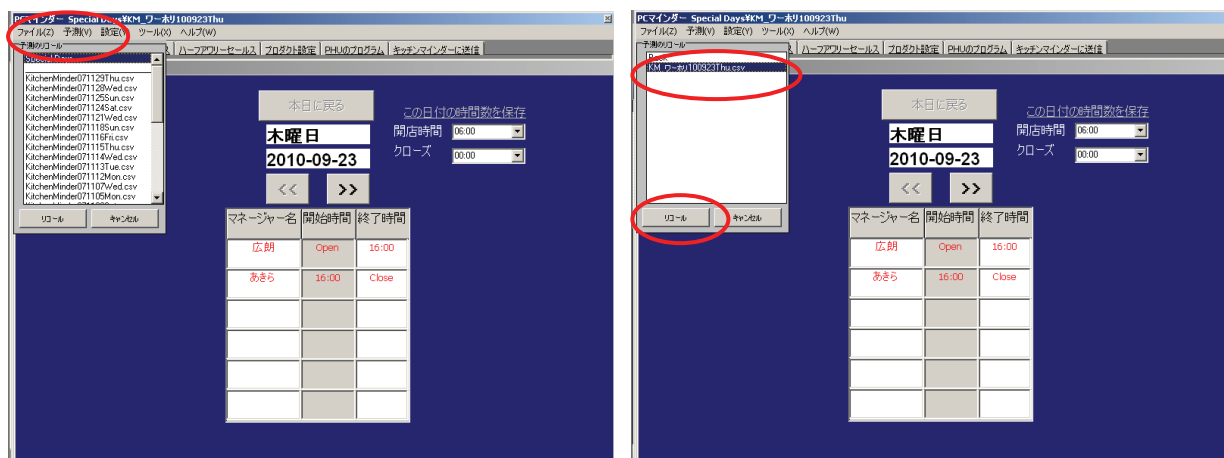
後日使用するために“特別な日”を保存するには、まずこの予測を特定して PC マインダー™プログラムにロードする必要があります。



1. 保存する予測が PC マインダー™にロードされていることを確認します。メニューバーから「予測」を選び、「名前を付けて保存」を選択します。
2. 保存するファイルの名前と日付を入力し、「保存」ボタンを選択します。“特別な日”の予測を保存してよければ、「はい」を選択します。

“特別な日”の予測はどのようにリコールするか？

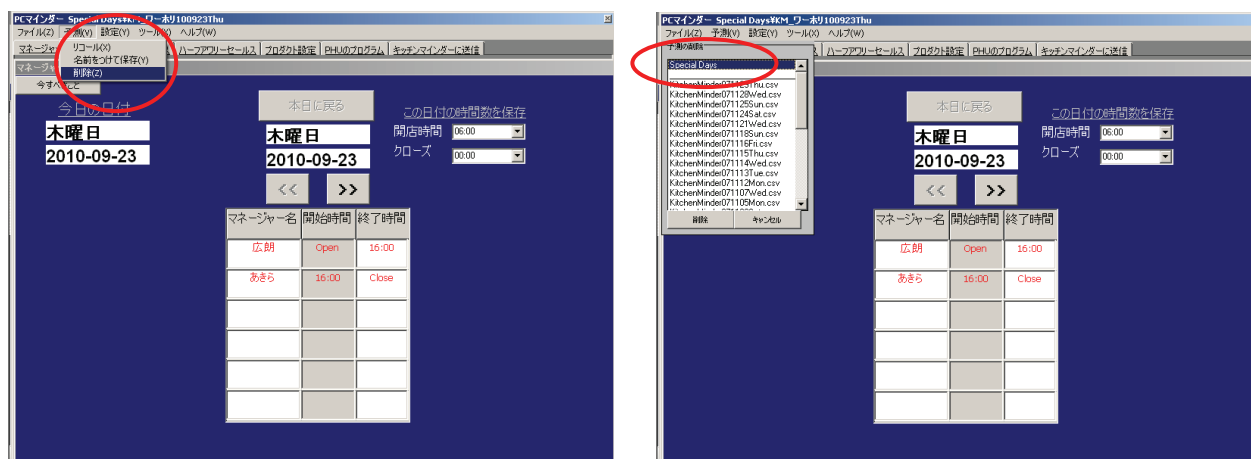
“特別な日”の予測をリコールするには、以下のように操作します。



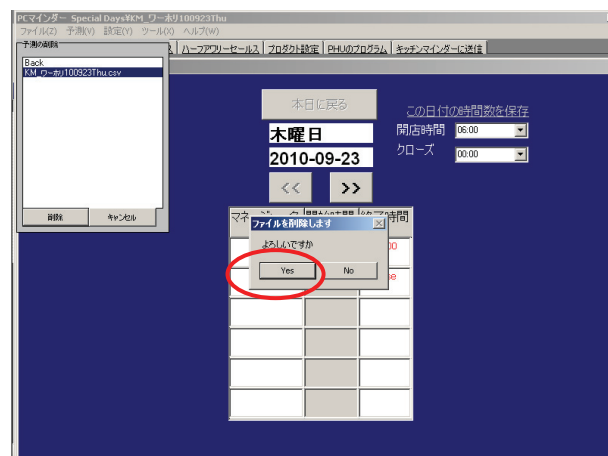
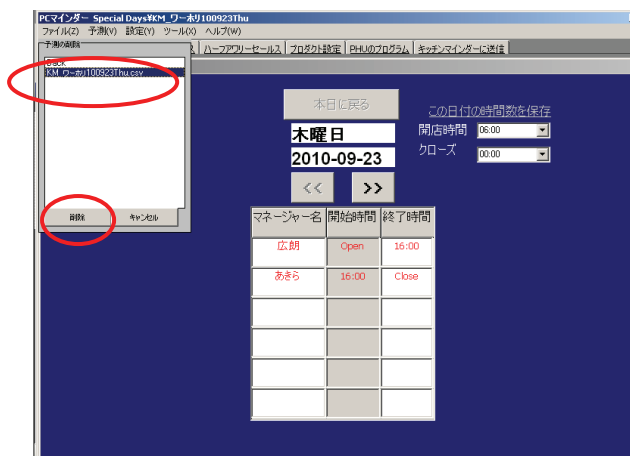
1. メニューバーから「予測」を選択し、「特別な日」を選び、「リコール」を選択します。
2. パスワードの入力を求められたら、admin と入力します。選択する“特別な日”の予測を選び、「リコール」をクリックします。

“特別な日”の予測はどのように削除するか？

“特別な日”の予測を削除するには、以下のように操作します。



1. 「予測」、次に「削除」を選択します。
2. 「特別な日」をダブルクリックします。



3. 削除する予測を選んで反転表示させ、 4. 「はい」を選択して、予測を削除します。
 「削除」を選択します。



問題 6

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、以下を行ってください。

- “特別な日”の予測を作成し、[あなたの名前]で保存します。画面を終了します。
- [あなたの名前]の予測をリコールします。
- [あなたの名前]の予測を削除します。

『エクイップメントエンファシスガイド（EEG）』の使用

キッチンマインダー™ EEG とは？

EEG はキッチンマインダー™システムの使用方法をステップごとに示したりファレンスガイドです。このガイドは、キッチンマインダー™システムが正しく機能しているかどうかを判断するのに役立つとともに、必要なときに行うトラブルシューティングや調整の方法を示しています。

EEG には以下の 3 つのセクションがあります。

1. キッチンマインダー™のチェック
2. PC マインダー™の変更
3. キッチンマインダー™の問題解決

あなたの役割は？

あなたは、キッチンマインダー™システムが完全に機能するようにしなくてはなりません。あなたには、システムにすべてのマネージャーが入力されていることを確認し、マネージャーの異動があったときには編集する責任があります。

EEG を使うと、（必要に応じて）以下のことが行えます。

- 店舗の営業時間の調整
- 新しいプロダクトの追加と、キッチンマインダー™に表示されるプロダクト名の変更
- プロダクトミックスの数値の調整
- 1 日またはハーフアワリーのセールスの調整
- プロダクトの 1 パンあたりの最大数、最小数、ホールディングタイム、クッキングタイムの数値の変更
- PHU のプロダクトのロケーションの修正



キッチンマインダー™システムが正しく動作するためには、営業時間に関する正確な情報が不可欠です。

24 時間営業の場合：

- ブレックファーストメニューアイテムを提供している店舗は、開店/閉店時刻をブレックファーストアイテムの販売開始時刻に設定してください。
- ブレックファーストメニューアイテムを提供していない店舗は、開店/閉店時刻を午前 5 時に設定してください。

問題 7



EEG と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。

EEG に示されているステップに従って、以下のアクションを練習してください。

- a) 店舗の営業時間の調整
- b) プロダクト名の変更
- c) 1 日またはハーファワリーのセールスの調整
- d) プロダクトの 1 パンあたりの最大数と最小数の変更
- e) 新しいプロダクトの追加

この練習の間、キッチンマインダー™システムに変更内容を送ったり保存したりしないでください。そのようにすると、店舗の実際の設定が変更されてしまいます。

PC マインダー™Ignore ファイルの使用

Ignore ファイルの目的は？

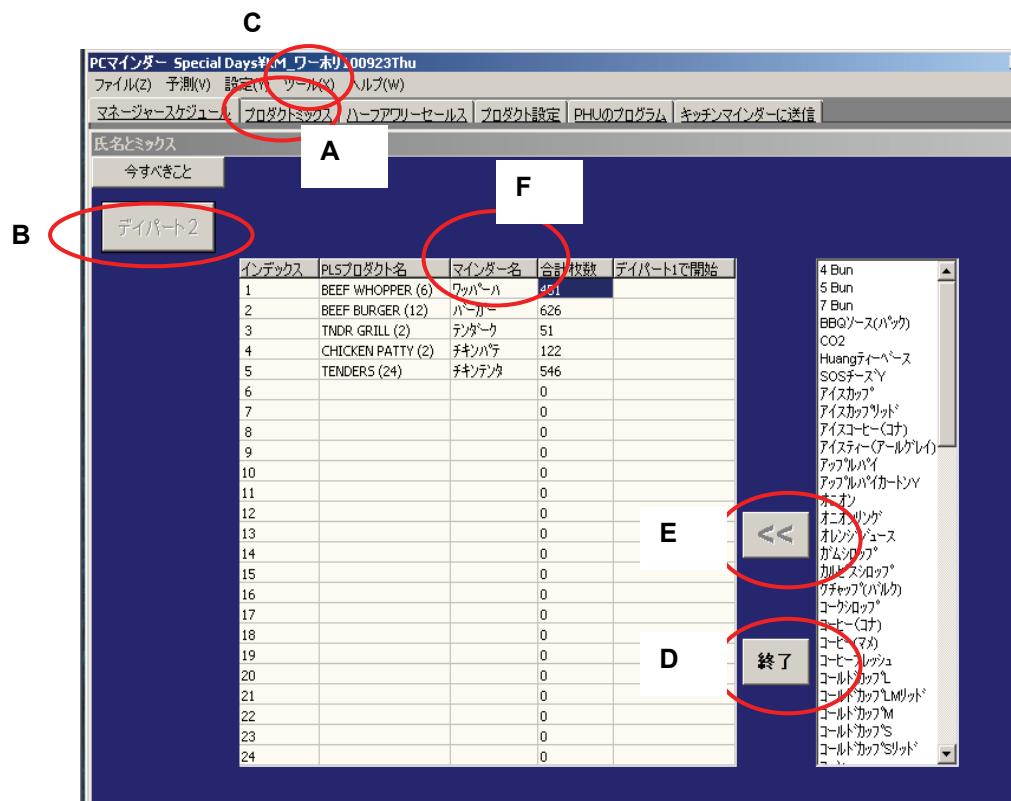
Ignore ファイルは、PHU のパンでストックしていないプロダクトやオプションのフレキシタイマー™によってトラッキングされていないプロダクトを非表示にするために PC マインダー™が使用するものです。

- インストール時、プロダクトは、デイパート 1（ブレックファースト）またはデイパート 2（レギュラーメニュー）のいずれかにロードされた初期 POS ファイルから無視、追加、または置換されています。
- Ignore ファイルを操作するときは、レギュラーメニューアイテムにはデイパート 2 を使用してください。デイパート 3 はこの目的では機能しません。
- 新しいプロダクトを追加する際に、ユーザーがプロダクトを [PLS プロダクト名] の欄に追加するのではなく、誤って Ignore ファイルに入れてしまうことが珍しくありません。予測をロードした後、プロダクトが白のボックスに表示されているときに [無視] を選択すると、プロダクトは自動的に Ignore ファイルに入れられます。

Ignore ファイルにアクセスすると、以下のことを行えます。

1. Ignore ファイルの内容の表示
2. Ignore ファイルの内容の編集
3. 新しい Ignore ファイルの作成

Ignore ファイルの表示と編集はどのように行うか？



Ignore ファイルの内容表示のステップ：

- 1) 「プロダクトミックス」のタブをクリックします。(A)
- 2) 「デイパート」ボタンをクリックして、適切なデイパートを選択します。ブラックファーストの時間帯の Ignore ファイルを確認するにはデイパート 1 を、レギュラーメニューの時間帯の Ignore ファイルを確認するにはデイパート 2 を選択します。(B)
- 3) メニューバーから「ツール」を選択します。(C)
- 4) 「Ignore ファイルの編集」を選択します。
- 5) 終了したら、「終了」を選択します。(D)
- 6) ステップ 2～5 を繰り返し、別のデイパートを表示します。

Ignore ファイルの編集のステップ：

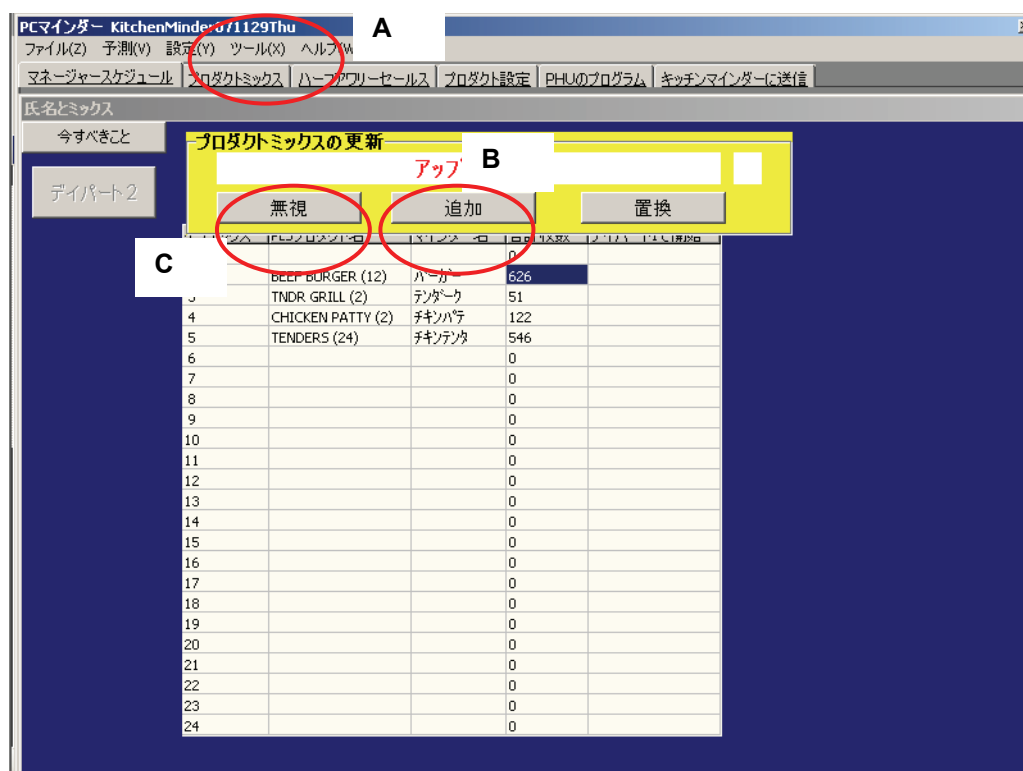
- 1) Ignore ファイルの内容表示のステップ 1～4 を繰り返します。
- 2) Ignore ファイルから外したいプロダクトを反転表示します。
- 3) 「<<」記号の付いたボックスをクリックし、プロダクトを Ignore ファイルから「プロダクトミックス」のタブのデータセクションに移動します。(E)
- 4) 必要に応じて「マインダー名」の欄を調整します。(F)
- 5) 「プロダクトの設定」のタブでプロダクトの設定を編集します (EEG 4 ページ - F)。
- 6) プロダクトを適切な PHU のロケーションとデイパートに割り当てます (EEG 4 ページ - G)。

なぜ新しい Ignore ファイルを作成するのか？

間違えたときに、新しい Ignore ファイルを作成して一からやり直すことができます。



Ignore ファイルの消去は、IT 担当者または ICC テクニカルサポートの担当者から指示された場合に限り行ってください。



現在のIgnoreファイル消去のステップ:

- 1) 「プロダクトミックス」のタブで、メニューバーから「ツール」を選択します。(A)
- 2) 「Ignoreファイルの消去」を選択します。
- 3) 確認のポップアップウィンドウが表示されたら「はい」を選択します。

新しいIgnoreファイル作成のステップ:

- 1) 新しい予測ファイルをロードします。
- 2) PHUIにストックされる、またはオプションのフレキシタイマー™によってトラッキングされる新しいアイテムに対して、[追加]を選択します。(B)
- 3) PHUIにストックされない、またはオプションのフレキシタイマー™によってトラッキングされない赤で表示されたすべてのアイテムに対して、[無視]を選択します。これらのプロダクトは新しいIgnoreファイルに入ります。(C)

問題 8～9



次の各問に答え、正解を確認してください。

8. 何のために Ignore ファイルにアクセスする必要があるのですか？

9. マネージャーから Ignore ファイルを消去するよう指示されました。あなたはどうすべきですか？

キッチンマインダー™のパフォーマンスの最大化

あなたの役割は？

あなたは、キッチンマインダー™システムの設定を調整してそのパフォーマンスを最大化し、必要なときに制御することができます。効果を発揮するには、注意を怠らず、キッチンマインダー™に対するあなたのチームの対応をモニターし、必要に応じて迅速にアクションをとる必要があります。

1 パンあたりの最大数の設定はなぜ調整する必要があるのか？

1 パンあたりの最大数の設定の調整は、店舗のニーズに合わせてシステムをカスタマイズする最も重要な方法のひとつです。この設定は、追加のプロダクトを調理するよう指示される前にプロダクトが切れてしまうのではないかと、キッチンマインダー™システムの新しいユーザーの多くが共通して持つ懸念を払拭するのに役立ちます。

キッチンマインダー™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のライトをオフにすると、キッチンマインダー™は、プロダクトがなくなったことを認識し、クルーに追加で調理するよう指示します。30 分間に必要なプロダクトが 1 パンあるいはそれ以下になっても、キッチンマインダー™はプロダクトがなくなってからでないとクルーに追加の調理の指示を出しません。これによって、次のオーダーが入ったときにプロダクトが用意できていないという現象が起こることがあります。

PC マインダー™ プログラムの 1 パンあたりの最大数の設定を減らすと、必要数のプロダクトを複数のパンに分けることになります。これで、他のパンにプロダクトが残っている間に追加のプロダクトを準備できるようになります。

プロダクトステータス: COOK

クック 02 チキンパティ
クック 02 チキンパティ
クック 02 チキンパティ

ここでは、キッチンマインダー™は 1 つのパン（1 行）のために 6 枚のフィッシュパティを調理するよう指示しています。

L 1/2hr

DP

フィッシュパティの 1 パンあたりの最大数の設定を 2 枚に変更すると、セールスから一度に 6 枚必要と判断された場合、このプロダクトは 3 つのパンに分割されます。

プロダクトステータス: COOK

クック 02 チキンパティ
クック 02 チキンパティ
クック 02 チキンパティ

キッチンマインダー™は、2 Fish、2 Fish、2 Fish と表示して、6 枚のパティを要求します。

L 1/2hr

DP

1 パンあたりの最大数の設定を調整すべきかどうかはどのように決定するか？

この調整を行うときに考慮すべき点が3つあります。

1. 使用可能なパンの数を考慮する。設定を低くし過ぎると、セールスが高い時間帯にキャパシティの問題が発生する可能性があります。
2. クルーのタイマーバーの使用状況を注意深くモニターする。1 パンあたりの最大数の設定を調整する前に、クルーが、パンが空になったらすばやく反応してタイマーバーのライトをオフにしているか確認します。また、プロダクトは緑のライトのパンから最初に使用する必要があります。黄色のライトのパンからプロダクトを使用すると、プロダクトが切れる原因となります。
3. 辛抱強く待つ。店舗に最適な設定を決定するには、数日かかることがあります。

1 パンあたりの最小数の設定はなぜ調整するのか？

1パンあたりの最小数の設定では、キッチンマインダー™が表示する“フィンガーフード”の最小数を設定できます。これにより、BK テンダーズのように数个単位で販売されるアイテムの調理の指示が1個単位で表示されないようにすることができます。

この変更がキッチンマインダー™に送信されると、1パンあたりの最小数より少ない数を調理するよう指示されることがなくなります。また、その後、調理数に関する指示は、選んだ数値の倍数（4、8、12 など）で表示されるようになります。



数个単位で販売されないアイテムの設定は、“0” になっていることが重要です。

そうしないと、プロダクトはその数の倍数で調理されることになります。たとえば、バーガーの1パンあたりの最小数を3に設定した場合、バーガーは3の倍数単位で調理するよう要求されます。

1 パンあたりの最大数/最小数の調整はどのように行うか？

EEG 4 ページの F を参照してください。

必要なピークのパンの機能とは？

PC マインダー™では、ピークのハーフアワリーセールスの時間帯に各プロダクトに必要な PHU パンの枚数が表示されます。この数値は、そのときにプログラムに読み込まれているセールスとプロダクトミックス（予測）に基づいています。また、各プロダクトに対して選んだ 1 パンあたりの最大数の設定にも基づいて作成されます。

これは、あるプロダクトについて十分な数の PHU パンがプログラムされているか、また、1 パンあたりの最大数の数値が、ピーク時に適切なバッチクッキングを行うには足りない数に調整されていないか判断するのに役立ちます。

毎日、各デパートの「プログラムされたパン」の欄を「ピークのパン」の欄と比較してください。これは、ロードされた予測によってこの数値が変化することが多いからです。

あるプロダクトの「ピークのパン」の数値が常に「プログラムされたパン」の数値より高い/低い場合は、PHU のレイアウトを調べてどのような調整が可能か判断してください。

[illegible]

必要なピークのパンに関する情報はどこにあるか？

EEG 4 ページの F を参照してください。



問題 10～14

次の各問に答え、正解を確認してください。

10. どのような場合に、PC マインダー™プログラムの 1 パンあたりの最大数の設定を減らしますか？

11. どのような場合に、プロダクトの1パンあたりの最小数を設定しますか？

12. 現在のプロダクトで、1 パンあたりの最小数を設定するプロダクトはどれですか？

13. 数個単位で販売されていないプロダクトに対してはどのような設定を使用すべきですか？それはなぜですか？

14. あるプロダクトに対して十分な数のパンがプログラムされていないことを示すのはどのようなことですか？

クオリティ評価システム™ (QES™)

QES™とは？

クオリティ評価システム™は、バックオブハウスコンピューター上のソフトウェアプログラムで、PHU タイマーバーのライトを使用しているときに起こり得る3種類のエラーを記録するものです。

MAKIN' THE GRADE™サイン（グレード表示）の目的は？

これはクオリティ評価システム™の非常に重要なコンポーネントであり、プロダクトホールディングの手順がどのくらい正しく実行されているかをクルーやマネージャーに知らせるものです。

サインは、正しく機能し、キッチンにいるすべてのクルーが確認できる状態でなくてはなりません。



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。



あなたの役割は？

あなたは、QES™ソフトウェアによって提供される情報を正しく使用しなくてはなりません。

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、またキッチンマインダー™に表示された指示に従っているかにグレードを付けるため、シフトをより適切に運営するのに役立ちます。

高いグレードは、通常、あなたのチームがキッチンマインダー™の指示に従い、エラーを最小限に抑え、プロダクトのクオリティに期待されるオペレーション基準を満たしていることを示します。よいパフォーマンスが行われているときは常に褒め、さらに徹底させてください。

低いグレードは、すぐにコーチングとフォローアップを行ってエラーを特定し問題の根本原因に対処する必要があることを示します。

“エラーをなくす”という目標は現実的ではなく、あなたとあなたのチームにとって不合理な職場環境を作ってしまいます。

QES™ソフトウェアは継続的な改善という目標のために使用してください。このほうがはるかに前向きなアプローチです！

グレードがどのように決定されるのかを理解して、成果を上げられるようプロアクティブに注意を払うことが重要です。

- 表示されるグレードは、直前の 30 分間の“リアルタイム”のものです。
- 各エラーは 30 分間トラッキングされます。つまり、エラーにはそれぞれ 30 分間のホールディングタイムがあり、それが経過するとシステムはエラーを廃棄します。
- 評価方式は 100 ポイント制です。



エラーをゼロにすることがこのシステムの目標ではありません!

エラーが発生したときは、エラーの種類に注意を払い、それを減らすために何ができるかに集中してください。

- グレードやスコアに注意がってしまうのは人間として自然なことです。しかし、グレードだけにとらわれず、エラーが起きないようにすることに注意してください。
- グレード自体は重要ではありません。グレードには、プロダクトのクォリティとお客様の満足度を上げるための秘密が隠されています！

タイマーバーの適切な操作はいかに重要か？

クルーは、タイマーバーを常に正しく使用できるようトレーニングしてください。



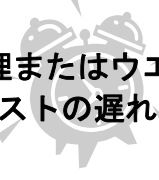
PHU からパンの出し入れをする前にタイマーバーのボタンを操作することが非常に重要です。

グレードはチームがいかに正しく PHU タイマーバーを操作するかについて付けられることに注意してください。それは、チームが行ったこと、行わなかったことが、プロダクトのクォリティ（時間と温度）に直接影響するからです。

あなたの判断がグレードに影響することはあるか？

キッチンマインダー™システムはマネージャーのツールです。マネージャーの適切な判断が実際にはエラーの原因になることもあります。例えば、バスが到着するなど、予定外のセールスイベントのために、キッチンマインダー™の画面で指示されたよりも多くの量を調理するよう口頭でコールした場合などです。このような判断を考慮に入れて、キッチンマインダー™システムにはバッファが設けられています。

減点の対象となるタイマーバーのエラーは 3 種類あります。

エラーの種類	説明	減点ポイント
 ホールディング タイムの延長	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
 オーバータック	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
 調理またはウェイ ストの遅れ	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

QES™の低いグレードの原因をどのように判断するか？

クルーの行動をフォローアップすること以外に役立つ情報はバックオブハウス (BOH) コンピューターにあります。このコンピューターには、クオリティ評価システム™ソフトウェアによって表示されたグレードの原因となった、そのときのエラーが表示されます。

?

問題 15

空欄を埋めて、正解を確認してください。

グレードはどのように決定されるか？

- 各エラーは 分間トラッキングされる。
- 示されるグレードはリアルタイム - 分間



エラーの減点ポイント

1. - 6
2. - 3
3. - 2

100 ポイント制

97-100=A+	87-89=B+
93-96=A	83-86=B
90-92=A-	80-82=B-
など	

?

問題 16

次の各問に答え、正解を確認してください。

16. QES はどこにありますか？



問題 17～18

次の各問に答え、正解を確認してください。

17. 現在のグレードは“C”です。これはどのようなことを意味しますか？あなたはすべきですか？

18. QES™でエラーが記録される可能性のある、マネージャーの判断の例を1つ挙げてください。これは認められますか？

QES™ソフトウェアはどのように使うか？

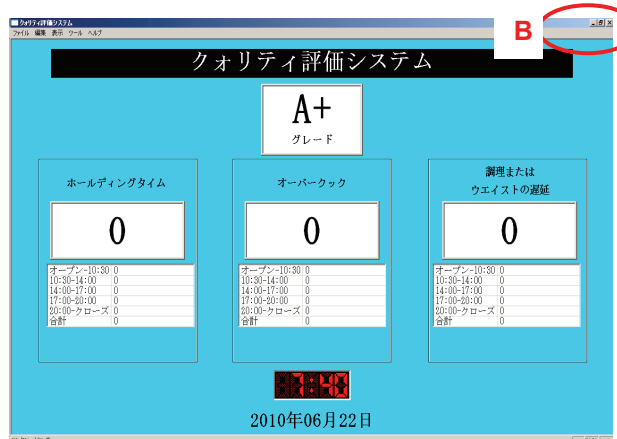
その日の結果は以下のようにして表示します。

A. QES ソフトウェアを開きます。

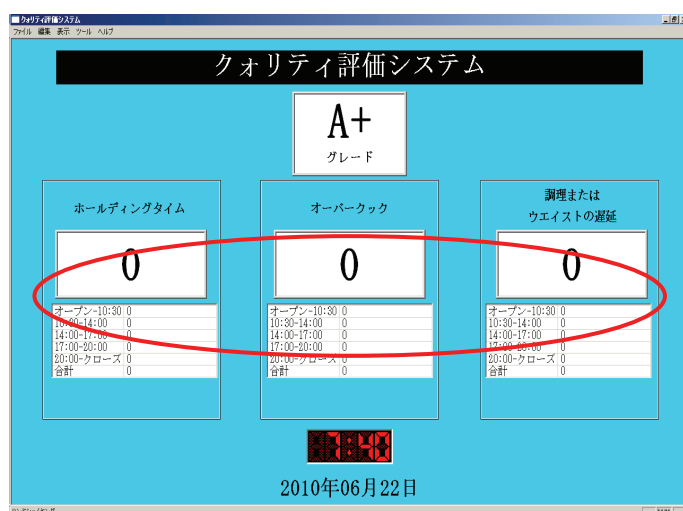


QES MINDER

B. ウィンドウの右上にある赤のXをクリックして、ウィンドウを最大化します。



その日の QES™画面には以下の情報が表示されます。



A. (過去 30 分間の)
そのときのグレードの
エラー数

B. 過去 30 分間の
グレード

C. デイパートごとの合
計エラー数



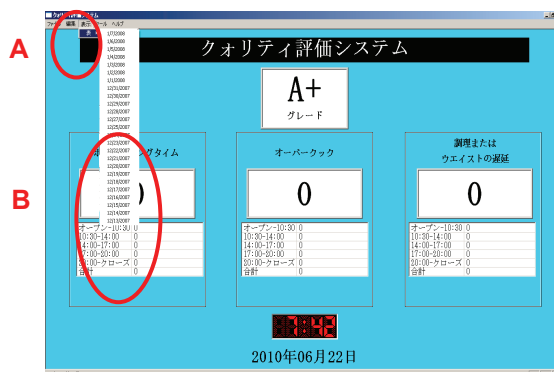
どのような種類のエラーが発生しているかを知るために、QES™ソフトウェアのそのときのエラーのページを常にかいておくとういでしょう。

こうすると、チームの行動についてコーチングしやすくなります。

過去のチャートは以下のようにして表示します。

A. [表示]、次に[チャート]を選択します。

B. 見たい日付をクリックします。

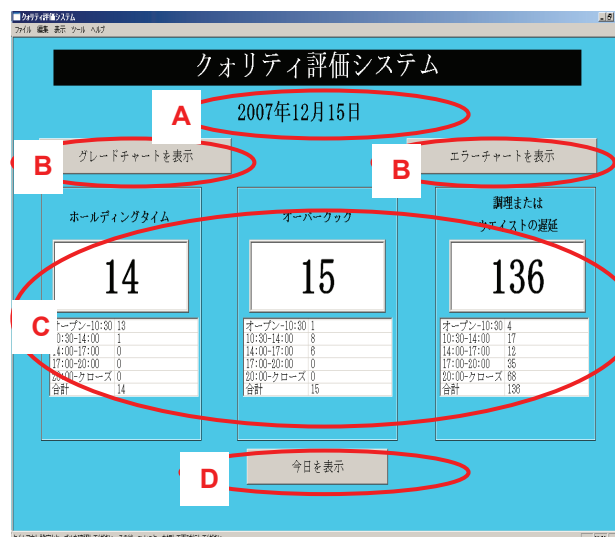


A. そのときに表示されている日付

B. その日の詳細チャート

C. その日の合計エラー数

D. クリックして当日の表示に戻ります。

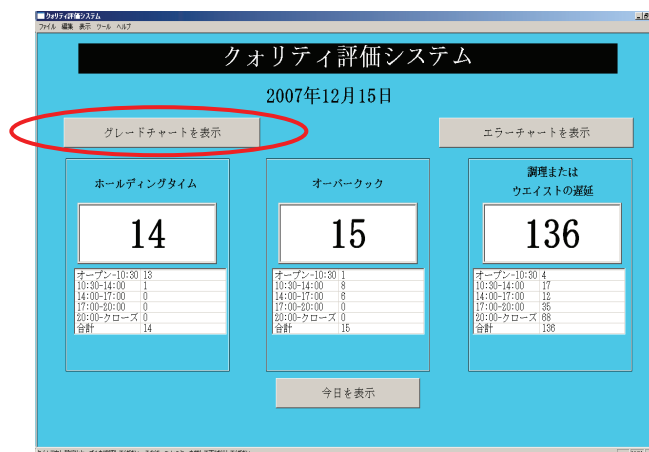


QES™のパフォーマンスチャートはどのように使用するか？

あなたが利用できるパフォーマンスチャートは2種類あります。

- グレードチャート
- エラーチャート

QES™ レポート – “グレードチャート”の詳細



グレードチャートの結果は4通りの方法で表示されます。

- マネージャー – チャートの上部に、各マネージャーのシフトのグレードが示されます。(A)
- 店舗が A/B/C/D/F だった時間の% (B)
- 15分単位 (C)
- ミールピリオド – ブレックファースト、ランチ、午後、ディナー、夜、深夜 (D)

表

マネージャーのT

2007年12月15日

印刷

開始時刻

シフト

ホールディングタイム

オーバーバック

調理の遅れ

合計

グレード

オープン 16:00 佐藤 14 13 24 51 A-

16:00 クローズ 高橋 0 2 112 114 B

15分単位のグレード

すべてのグレードを表示

C、D、Fグレードのみを表示

ブレックファースト

グレード区分(%)

A B C D F

57.0 32.9 10.1 0.0 0.0

A 15 30 45 7 15 30 45 8 15 30 45 9 15 30 45 10 15 30 45

A A A- B+ A A+ A C C A+ A B B A A A- B

ランチ

11 15 30 45 12 15 30 45 13 15 30 45

B+ A A A B+ B B B B+ A A A- A-

午後

14 15 30 45 15 15 30 45 16 15 30 45

A A A A- A- A A A A- A- A- A-

ディナー

17 15 30 45 18 15 30 45 19 15 30 45

B B- B B- B- B+ A A A A B+

夜

20 15 30 45 21 15 30 45 22 15 30 45 23 15 30 45 0 15 30 45

B- B- C C- C+ B- B B+ B C+ C- C+ A- A A A B+ B+ A

深夜

24 15 30 45 25 15 30 45 26 15 30 45 27 15 30 45 28 15 30 45

A+ A+ A+ A



[C、D、Fのみを表示] をクリックすると、改善すべき点を容易に把握し、プロダクトのクオリティを改善できるその日の時間帯をすばやく確認することができます！

表

マネージャーのトラ

2007年12月15日

印刷

開始時刻	終了時刻	マネージャー	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計	グレード
オープン	16:00	佐藤	14	13	24	51	A-
16:00	クローズ	高橋	0	2	112	114	B

15分ごとのグレード

C すべてのグレードを表示

グレード区分(%)

A	B	C	D	F
57.0	32.9	10.1	0.0	0.0

ブレックファースト

6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15

ランチ

30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	13	15	30	45

午後

14	15	30	45	15	15	30	45	16	15	30	45

ディナー

17	15	30	45	18	15	30	45	19	15	30	45

夜

20	15	30	45	21	15	30	45	22	15	30	45	23	15	30	45	0	15	30	45

深夜

1	15	30	45	2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	5	15	30	45

QES™ レポート - “エラーチャート”の詳細

最初にグレードチャートを見なくなるかもしれませんが、エラーの種類ごとの合計数を確認し、それに従ってチームの行動を変えさせることで、より迅速に品質を向上させることができます。

クオリティ評価システム

2007年12月15日

グレードチャートを表示

エラーチャートを表示

ホールディングタイム

14

オーバーバック

15

調理またはウェイトの遅延

136

今日を表示

表

デイパートのトラ

15日

印刷

時間	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計
オープン-10:30	13	1	4	18
10:30-14:00	1	8	17	26
14:00-17:00	0	6	12	18
17:00-20:00	0	0	35	35
20:00-クローズ	0	0	68	68

プロダクトのトラ

プロダクト	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計
Bisc.	0	0	0	0
Saus.	7	1	1	9
Bk Fry	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Chpr	0	4	21	25
BunWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
Hot Wh	0	0	10	10
Yogurt	0	0	0	0
Tender	0	1	27	28
Tcrisp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0

エラー履歴

日付	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計
12/15/2007	14	15	136	165
12/14/2007	16	10	148	174
12/13/2007	5	32	101	138
12/12/2007	6	37	288	331
12/11/2007	12	77	45	134
12/10/2007	21	27	114	162
12/9/2007	13	59	267	339
12/8/2007	11	19	69	99
12/7/2007	7	40	89	136
12/6/2007				
12/5/2007	3	23	182	208
12/4/2007	14	32	180	226
12/3/2007				
12/2/2007	17	77	260	354
12/1/2007	4	18	140	162
11/30/2007	3	18	131	152
11/29/2007	2	47	163	212
11/28/2007	6	33	205	244
11/27/2007	10	28	131	169
11/26/2007	9	28	197	234
11/25/2007				
11/24/2007	14	38	209	261
11/23/2007	15	25	171	211

“エラーチャート”では、エラーの種類ごとに発生した数が表示されます。

- 左上には、サマリーが表示されます。(A)
- 右側には、傾向を確認できるよう、過去のデータが表示されます。(B)
- 左下には、選択した日付に関してプロダクトの詳細が表示されます。(C)

問題 19～25



次の各問に答え、正解を確認してください。

19. 特定の時間帯の改善すべき点を確認する最も簡単な方法は何ですか？

20. 次のページのグレードチャートで、Mary のグレードは何ですか？

21. 次のページのグレードチャートで、店舗のグレードが C に低下したのは何時ですか？

22. 次のページのエラーチャートで、改善が最も必要なのはどの種類のエラーですか？

23. 次のページのエラーチャートで、調理の遅れが 20 を超えている 3 つのアイテムは何ですか？

24. 次のページのエラーチャートで、エッグのホールディングタイムは何回延長されましたか？

25. 次のページのエラーチャートで、テンダークリスプ®は何回オーバークックされましたか？

グレードチャート：質問 20～21 に使用してください。

表									
マネージャーのトラ									
2007年12月15日									
開始時刻	終了時刻	マネージャー	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計	グレード		
オープン	16:00	佐藤	14	13	24	51	A-		
16:00	クローズ	高橋	0	2	112	114	B		

15分ごとのグレード																			
すべてのグレードを表示																			
C、D、Fグレードのみを表示																			
ブレイクファースト																			
ランチ																			
午後																			
ディナー																			
夜																			
深夜																			
6	15	30	45	7	15	30	45	8	15	30	45	9	15	30	45	10	15		
								C	C										
30	45	11	15	30	45	12	15	30	45	13	15	30	45						
14	15	30	45	15	15	30	45	16	15	30	45								
17	15	30	45	18	15	30	45	19	15	30	45								
20	15	30	45	21	15	30	45	22	15	30	45	23	15	30	45	0	15	30	45
																C	C-	C+	
1	15	30	45	2	15	30	45	3	15	30	45	4	15	30	45	5	15	30	45

エラーチャート：質問 22～25 に使用してください。

表									
2007年12月15日									
印刷									
デイパートのトラ					エラー履歴				
時間	ホールディングタ...	オーバーバック	調理の遅れ	合計	日付	ホールディング...	オーバーバック	調理の遅れ	合計
オープン-10:30	13	1	4	18	12/15/2007	14	15	136	165
10:30-14:00	1	8	17	26	12/14/2007	16	10	148	174
14:00-17:00	0	6	12	18	12/13/2007	5	32	101	138
17:00-20:00	0	0	35	35	12/12/2007	6	37	288	331
20:00-クローズ	0	0	68	68	12/11/2007	12	77	45	134
					12/10/2007	21	27	114	162
					12/9/2007	13	59	267	339
					12/8/2007	11	19	69	99
					12/7/2007	7	40	89	136
					12/6/2007				
					12/5/2007	3	23	182	208
					12/4/2007	14	32	180	226
					12/3/2007				
					12/2/2007	17	77	260	354
					12/1/2007	4	18	140	162
					11/30/2007	3	18	131	152
					11/29/2007	2	47	163	212
					11/28/2007	6	33	205	244
					11/27/2007	10	28	131	169
					11/26/2007	9	28	197	234
					11/25/2007				
					11/24/2007	14	38	209	261
					11/23/2007	15	25	131	171

プロダクトのトラ				
プロダクト	ホールディングタイム	オーバーバック	調理の遅れ	合計
Bisc	0	0	0	0
Saus	7	1	1	9
Bk Egg	6	0	1	7
Chili	0	0	0	0
Whpr	0	4	21	25
BunWh	0	0	0	0
Burger	0	1	35	36
BunB	0	0	0	0
Or Chk	0	1	12	13
Fish	1	0	6	7
Chk Wh	0	0	10	10
Veggie	0	0	0	0
Tender	0	1	27	28
Tcrisp	0	7	8	15
Angus	0	0	15	15
Chili	0	0	0	0



問題 26～29

- 1) 以下に示すクルーの一連の行動を読んでください。
- 2) それぞれに示されたステップが正しい手順の例か、あるいは予期しないエラーを発生させるものかどうかを判断してください。
- 3) エラーが発生する場合は、どの種類のエラーかを〔結果〕の欄に記入してください。

状況：PHU で赤のライトが点滅し、キッチンマインダー™には [COOK 8 Whop] と表示されている。PHU のパティのホールディングタイムが切れたため交換する必要があることが示されている。

考えられる行動	結果
A. タイマーバーのボタンを 1 回押し、点滅する赤のライトが赤のライトの点灯になる。 B. ホールディングタイムが切れたプロダクトを取り出し、ウェイストする。 C. 新たに調理したプロダクトを PHU のスロットに入れる。 D. タイマーバーのボタンを 1 回押し、赤のライトが緑のライトになる。	26.
A. クルーがプロダクトを取り出し、ウェイストする。 B. クルーが新たに調理したプロダクトを PHU に入れる。 C. クルーがタイマーバーのボタンを素早く 2 回押し、点滅する赤いライトを点灯する緑のライトにする。	27.
A. クルーは、まず交換するプロダクトを調理し PHU のところに持ってくる。 B. 新しいプロダクトをそのプロダクトの別の PHU スロットに入れ、タイマーバーのボタンを押す。タイマーバーのライトが緑になる。 C. 次にホールディングタイムの切れたプロダクトを取り出し、ウェイストする。タイマーバーのボタンを 1 回押し、点滅する赤のライトが消える。	28.

29. 上記の例のエラーを解決するために、どのような改善策をとるべきですか？

正解

1. 午後 2:30~3:00
2. プロアクティブに行動できるよう、そのときのセールスを確認し、店舗がその日どのような傾向にあるか（予測通りか、予測以上か、予測以下か）を把握する。
3. コーチングとフォローアップを行う。キッチンマインダー™は次の 30 分間に来店されるお客様を予想してプロダクトを要求していることを説明する。
4. セールスレベルの調整は、突然の、または、一時的なセールスの変化（例：バスの到着、学校からの訪問など）に反応して行ってもいけない。イベントはすでに始まっているため、通常は何が必要かを予測するには遅すぎる。このような状況でセールスを調整すると、ウエイトするプロダクトが増えることが多い。
5. はい。違いが **5%以上の場合**は、セールスレベルを調整する。
6. 回答なし。
7. 回答なし。
8. Ignore ファイルを表示、編集、または作成するため。
9. IT 担当者または ICC テクニカルサポートの担当者に連絡して Ignore ファイルを消去する許可を得ることをスーパーバイザーに提案する。
10. 必要数のプロダクトを複数のパンに分ける場合。
こうすると、お客様の少ない時間帯に、追加の調理が求められる前にプロダクトが切れるのを防ぐことができる。
11. キッチンマインダー™に表示される“フィンガーフード”の最小数を設定する場合。
12. あなたの回答についてスーパーバイザーと話し合い、あなたがこのコンセプトを理解していることを確認してください。
13. 0。0 に設定しないと、キッチンマインダー™でそのプロダクトは設定した数の倍数でしか表示されなくなるため。
14. プロダクトを頻繁に調理しなければならない、キッチンマインダー™の指示についていけない、ピークの時間帯に絶えずプロダクトを待たなければならない、サービスが遅い、など。理解度をチェックします。
15. 30。30。ホールディングタイムの延長 6 ポイント、オーバークック 3 ポイント、調理またはウエイトの遅れ 2 ポイント
16. バックオブハウスコンピューター
17. エラーが発生したときは、エラーの種類に注意を払い、それを減らすために何ができるかに集中する。
18. バスが到着するなど、予定外のセールスイベントのために、キッチンマインダー™の画面で指示されたよりも多くの量を調理するよう口頭でコールする。はい。認められる。
19. [グレードチャートを表示] を選択し、[C、D、F のみを表示] 機能を使用する。
20. B
21. 午前 8:00~8:30、午後 8:30~9:15、午後 10:15~11:00
22. 調理/ウエイトの遅れ
23. ワッパー®パティ、バーガーパティ、BK テンダーズ
24. 6 回
25. 7 回
26. 正しい手順。

27. ホールディングタイムのエラー。キッチンマインダー™はタイマーバーのライトの活動をトラッキングしているだけなので、プロダクトがウエイスต์されたことを認識できない。
28. オーバークックのエラー。新しいプロダクトを先に追加してしまうと、ホールディングタイムの切れたパンのプロダクトをウエイスต์しようとしていることをキッチンマインダー™が認識する術がない。そのため、ホールディングタイムの切れたプロダクト（点滅する赤のライト）をオフにするまで、2つのパンがアクティブであると記録される。
29. クルーには、必ず先に **PHU タイマーバーのライト** を操作してから **プロダクト** を処理するようトレーニングする必要がある。