

料理を冷まさない時間と保温の追究

株式会社トヨタエンタプライズ 蒲郡研修所 KIZUNA No.1 サークル 早川千夏さん / 小椎尾怜英さん

当社は、主にトヨタグループの事業分野で、提案型総合サービスを提供しています。私たちは、ゲストサービス事業本部の蒲郡研修所で飲食サービスに従事しています。結成2年目の、調理とホールの混成サークルで、「お客様にワクワクドキドキ感のあるサービスの提供」を掲げて活動しています。



早川さん(左)と小椎尾さん(右)

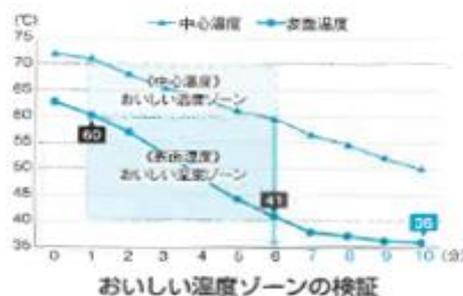
テーマ 素早い料理提供でおいしい食事を

活動の背景

会食する和室が、2階の厨房から1階に降りた60mも先があるので、「料理が冷めていないか心配」というメンバーの意見からテーマに取り上げました。できたての料理を召し上がっていただくための温度と時間がキーポイントとなる難題ですが、「お客様においしい食事を提供することが使命!」という熱い想いを込めて、OneTeamで取り組みました。

目標設定の工夫

まず、お客様への配膳までの時間と温度の変化を調査しました。さらに、ネット情報で一般的なおいしい温度を調べて実食・検証を重ね、中心温度が60～70℃でお客様提供時の表面温度が41～60℃に、「おいしい温度ゾーン」があることにたどり着きました。このデータと経過時間との関係をもとに、調理後から配膳までの時間を、「6分以内(現状10分)にする」を目標に設定して、次のような対策を実施しました。



1. 配膳までの時間を短縮する対策

- ① 一つの運搬容器に2種類の皿を取納して簡素化
- ② 盛付を飾り串で固定して崩れ直しの手間を省く

2. 適切な温度を保つための対策

- ① 配膳待機中の料理をヒートランプで保温
- ② 一人用の鉄板焼きを導入してお客様ベースで食事
- ③ 料理の運搬を2回に分けて料理の温度低下を防止

このような、対策によって、目標の6分以内に配膳が整い、より温かくおいしい料理を提供することができました。



対策例：盛付を飾り串で固定

成果

「6分以内の料理提供」という目標がハッキリし、その後の活動がスムーズとなりました。「冷める」という感性的な難しい問題でしたが、「おいしい料理を味わっていただきたい」という想いが成果につながったと思います。

学びどころ

様々な対策を検討して、料理を冷まさず早く提供する工夫が活かされている事例です。

特に「料理のおいしい温度ゾーン」から、料理の提供時間を導いている点に、きめの細かいお客様サービスに取り組む姿勢がうかがえます。

(構成 鈴木正巳)