

カミサリーは下処理の段階で品質、ポーション、コストをコントロール

セントラル・キッチンとカミサリー

1990年代の食堂業の最大の課題の一つは、工場の利用である。

店舗作業に必要な総労働時間を大幅に削減するための技術は、店舗作業に必要とされる作業種類を削減することである。

ファーストフードサービス業もファミリーレストランも、現状での最大の必要作業種類の数は、店舗における下処理作業に多くかかっている。

工場の利用によってもっとも効果的に削減できるのは、店舗下処理作業の種類の数である。

店舗の下処理作業は、ただその種類の数の多さだけが問題ではない。下処理作業担当者に対するマネジメントや教育訓練の欠如から、品質管理のバラツキを発生させ、顧客からの信頼を失い、それが客数の低下の一大要因となってくる。

そしてまた食堂業の3スといわれるものの代表は、厨房や下処理作業に集中している。作業担当者

集めの最大のネックになっているのも、これら客席後方の作業である。

それらの問題を一挙に解決する技術の一つが、工場の利用である。

ここでその工場の特性を明確に認識しておく必要がある。

食堂業の工場のことを英語でカミサリー (Commissary) という。カミサリーは、本来の意味は、軍隊用語の兵站(へいたん)基地ということである。前線の軍隊が最善の目的遂行に専念できるように、食料やその他の物資を補給する基地である。この兵站が続かなくなると、作戦部隊は戦う前に消滅してしまう。

チェーン展開する食堂業企業では、その存立の絶対的条件がカミサリーなのである。

マクドナルドは、自社でカミサリーは持っていないが、世界でいちばん最初にそのカミサリーを利用した企業だとされている。

チェーン化企業は、しばしばカミサリーの利用について、何店舗から必要かという疑問に駆られる。答は、1店からである。それは、1店舗めから複数多店化をビジョンとしているからである。

自社で持つかどうかは、採算計算で決まる。自社で持てない規模の場合は、食品製造業に仕様書発注すればいい。

カミサリーの特性は次のような内容である。

- (1) 品質・コントロール・センター
- (2) ポーション・コントロール・センター
- (3) コスト・コントロール・センター

ポーションとは分量である。店舗でのいちばん困難な材料の下処理段階でのこれらのコントロールを、カミサリーの利用で一挙に単純化できる。それは食堂業の店舗段階の標準化にとっての絶対条件になる。

この場合のコスト・コントロールは、コスト削減を伴うものである。

そして何よりもカミサリーは、生産管理技術を徹底させるもので

ある。

その点で、日本で普通使われている「セントラル・キッチン」と基本的に違う。セントラル・キッチンは、中央調理場として、コックを集め、コック作業を店舗でする代わりに、集合してさせようとする考え方である。そこでは生産管理の原理原則は、かえってじまになる。

必要なのは工場であって、厨房ではない。

セントラル・キッチンの仕組みを構築するとき、いちばん抵抗をするのがコックたちである。それは、コックの役割を中央厨房によって否定されると思うからである。

カミサリーは、コックを全面的に否定するものではない。下処理段階までの品質管理や、ポーション・コントロールを安定することによって、むしろ店舗におけるコック作業をサポートするものである。