

IIE Project
2020

87度C舒肥健康餐服務流程改善

組員：馮品叡、吳欣晏、溫芳苓、吳仲人

指導教授：邱銘傳教授

目錄

CONTENT



壹

現況描述及問題定義

貳

改善手法



參

改善成果



肆

結論&未來展望

壹 現況描述及問題定義

5W1H

ONE



關於我們

87度C舒肥健康餐旨在提供客戶一個更有品質的健康生活，透過飲食來改變客戶體態更是我們一直以來的經營理念，目前主要提供多元的健康餐盒，其富有高蛋白及高纖維，適合所有族群來做食用，期望能提升顧客的健康。



壹

關於我們

ONE

壹

問題描述

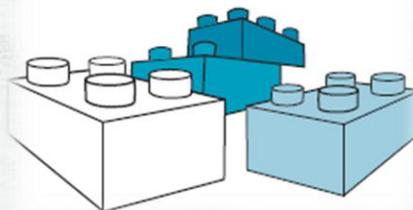
ONE



櫃台人員負責事項過多，須於廚房與櫃檯間走動，責任劃分不清。



沒有明確點餐&取餐方式。



廚房食材未模組化處理。



與客戶確認餐點時沒有SOP。



壹
5
W
1
H
ONE

WHAT

所有流程透過
企業流程改善
提升顧客滿意

WHO

所有Stakeholders

WHEN

來客數顛峰時段

WHERE

以運動中心及
校園密集的區
域服務客群

WHY

顧客等候餐點
過久

HOW

透過可視化、
DMAIC、TOC等
方法進行改善

貳 改善手法

DMAIC、TOC、VSM、Business Model

TWO





DEFINE

核心問題：

員工從事太多無附加價值 (non added-value) 的工作

顧客聲音 (VOC)：

在快速出餐的同時提供美味又健康的餐點

客群：

注重體態的健身族族群、學生等，同時包括偏好養生的銀髮族族群

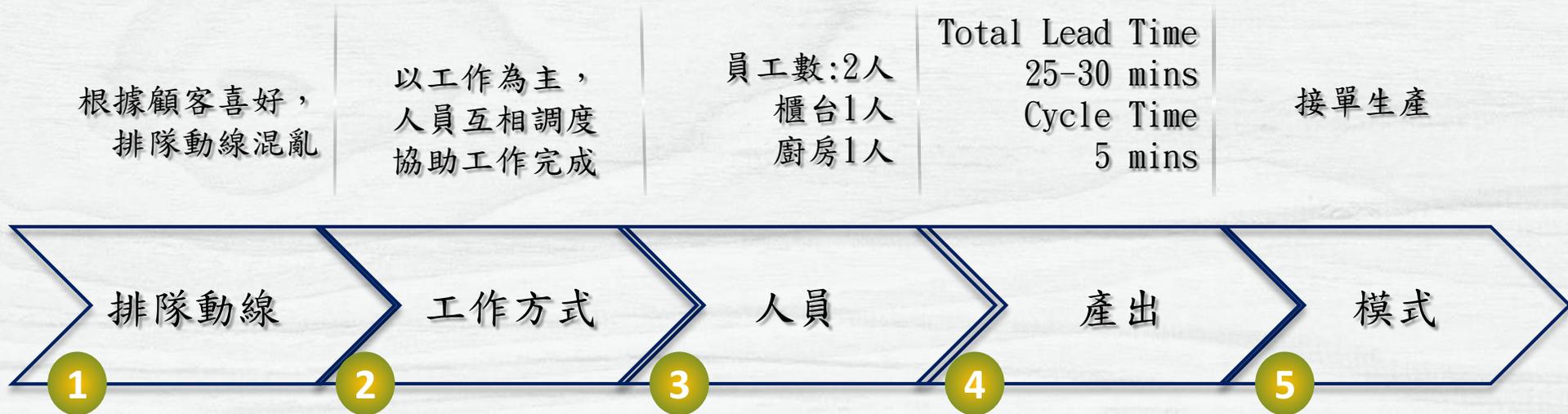
目標：

透過飲食改變客戶體態，提升客戶自信



數據以組員根據過往購物經驗評估

MEASURE

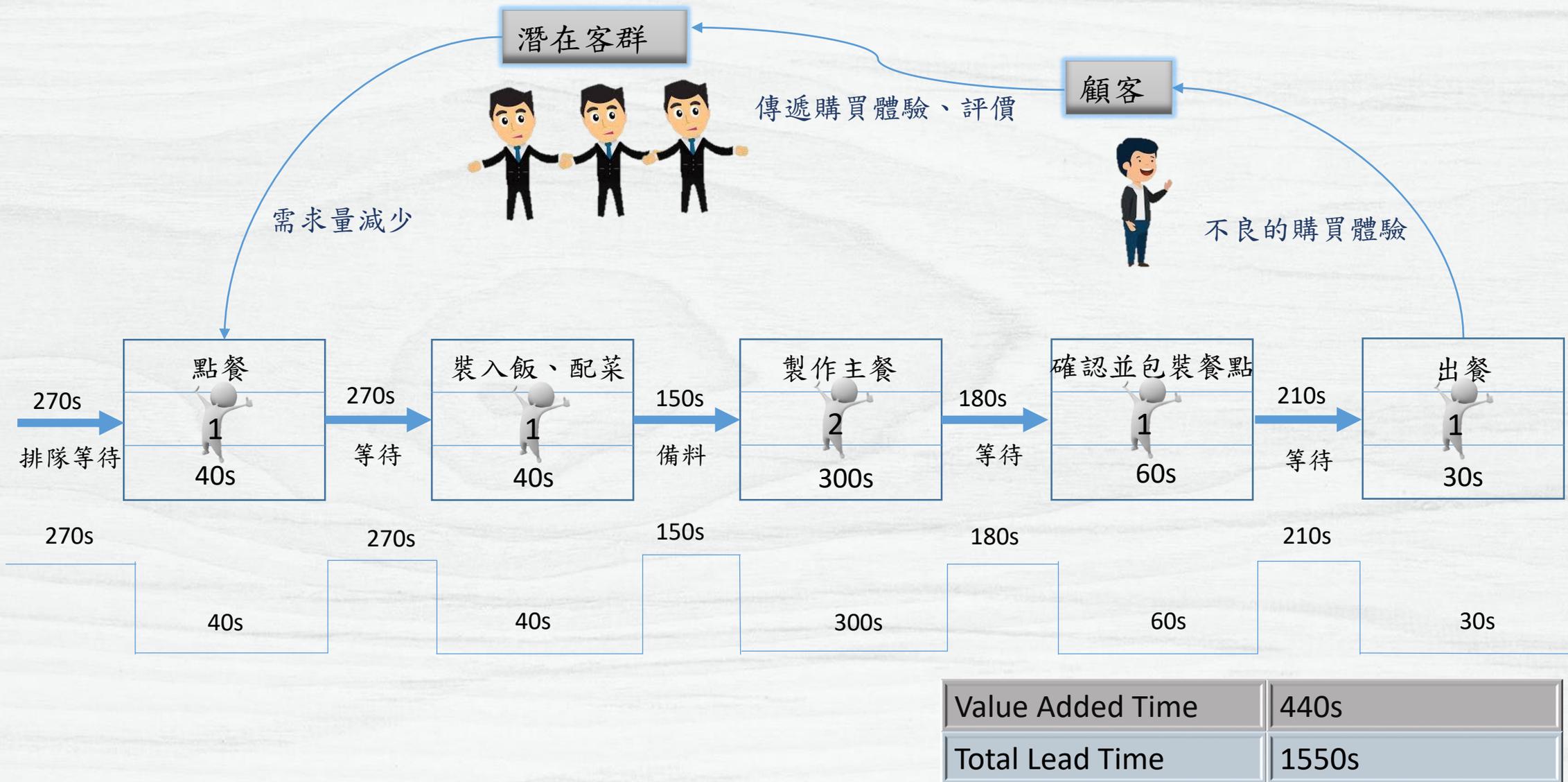


價值溪流圖VSM

貳

V
S
M

TWO





D

M

A

I

C

ANALYZE

1. 櫃台人員負責事項過多，須於廚房與櫃檯間走動（即無附加價值的走動），責任劃分不清。
2. 沒有明確點餐及取餐方式，導致顧客耗費時間尋找點餐方式。
3. 廚房食材未模組化處理，致使廚房巔峰時期手忙腳亂，增加錯誤率。
4. 與客戶確認餐點時沒有SOP，導致客人無法獲得期望餐點，而影響評價。





IMPROVE

1. 使用TOC找出瓶頸作業，並利用平行工作站處理，以減少櫃台人員來回幫忙所造成的走動浪費。
2. 添增視覺化設備及明確的點餐、取餐動向。
3. 將食材預先模組化（Eg. 紫米飯、青菜…等固定菜色可預先配置）。
4. 每個餐點給予不同顏色的標籤，方便櫃台人員及顧客核對餐點。





貳

TOC

TWO

Step1
定義瓶頸

製作主餐為瓶頸作業，員工無法即時知道客戶需求，導致無法決定主餐種類

Step2
充分利用限制

一收到顧客訂單時，及時準備主餐，使烹飪主餐的工作站發揮100%效率

TOC

Step5
觀察與循環修正

Step4
打破瓶頸限制

Step3
非限制資源
充分配合

在非顛峰時段其他員工幫忙主餐的預處理，在某些特定食材可先進行烹調

建置網頁訂購系統，及時獲取客戶預約資訊





貳 商業模型

OMVO

<p>Key Partners </p> <ul style="list-style-type: none">無毒有機菜農運動營養師產銷履歷肉品網路平台	<p>Key Activities </p> <ul style="list-style-type: none">新品試吃活動運動飲食講座抽獎活動	<p>Value Proposition </p> <p>吃的健康不需要吃的食之無味</p> <p>透過飲食改變客戶體態，提升客戶自信</p>	<p>Customer Relationships </p> <p>與顧客建立良好關係，同時獲取顧客資訊，並透過顧客進行行銷</p>	<p>Customer Segments </p> <p>注重體態的健身族族群、學生等，同時包括偏好養生的銀髮族族群。</p> 
<p>Key Resources </p> <ul style="list-style-type: none">資金廚師良好的供應商	<p>Channels </p> <ul style="list-style-type: none">學校，健身房 周遭實體通路線上訂購			
<p>Cost Structure </p> <ul style="list-style-type: none">硬體設備(廚具)人力成本員工教育訓練		<p>Revenue Streams </p> <ul style="list-style-type: none">健康餐盒有機蔬食舒肥肉品		



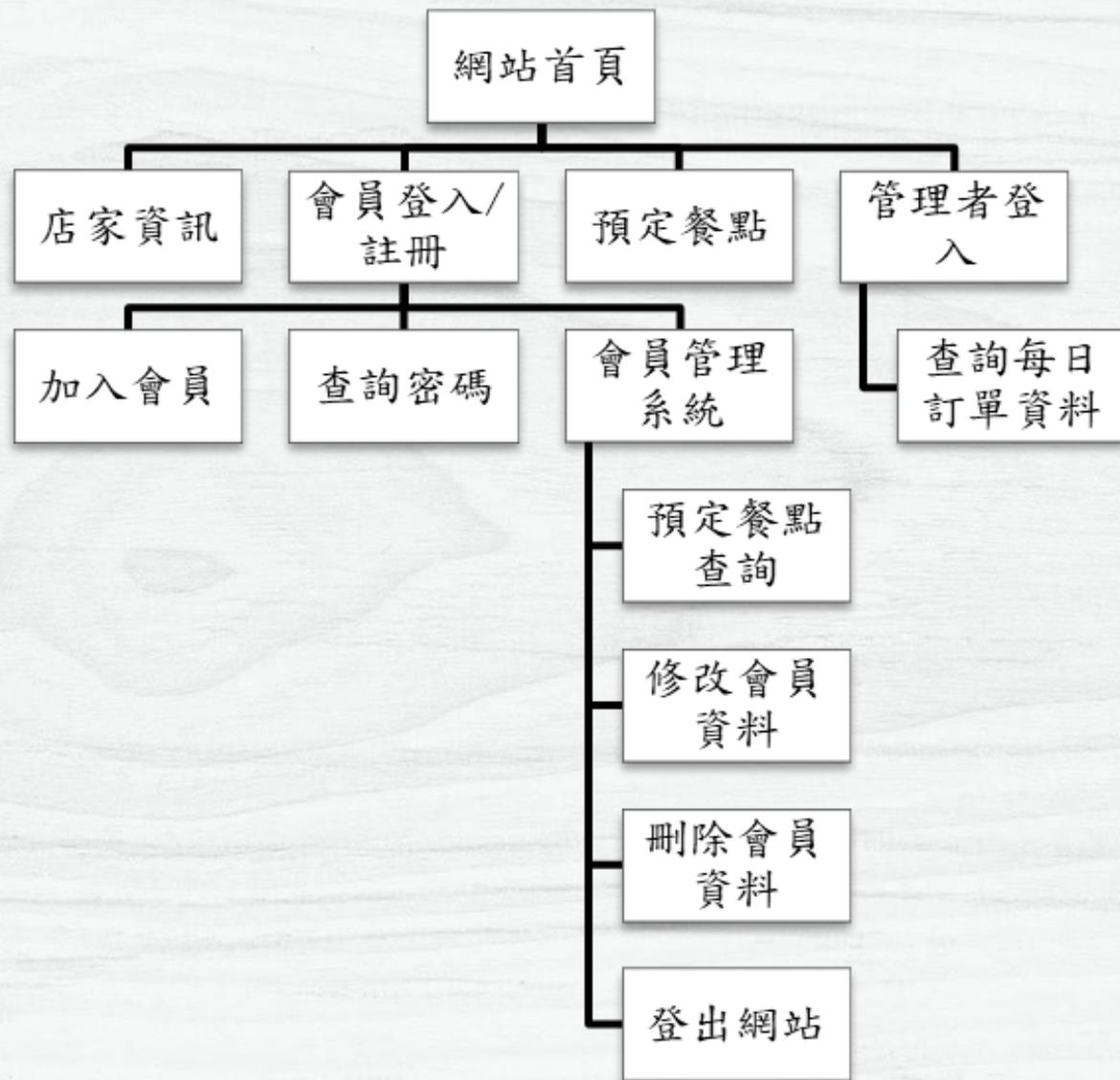
改善成果

網頁Demo、Flexsim

THREE



網站架構圖



參
網頁示例

THREE

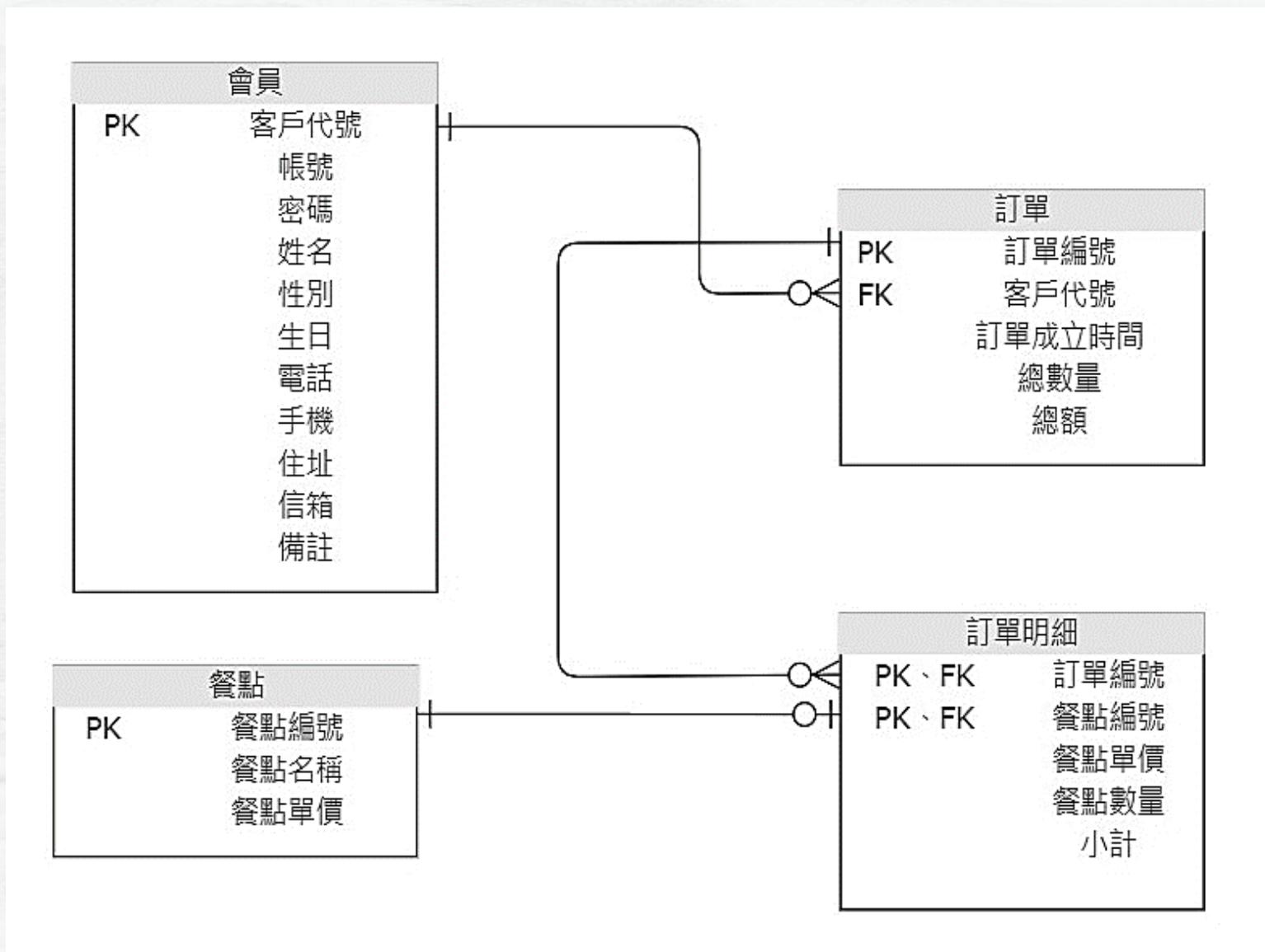


ER Model



網頁示例

THREE





參
網頁示例

THREE



網頁呈現

http://140.114.54.94/IIE_2020/group7/project01/2/project1.html





參
網頁示例

THREE



歡迎加入本餐廳之會員，您必須加入成為本站的會員，才有權使用本站的功能。

若您已經擁有帳號，請輸入您的帳號及密碼，然後按「登入」鈕。

若尚未成為本站會員，請點按「加入會員」。

若您忘記自己的帳號及密碼，請點按「查詢密碼」。

帳號

密碼

登入 重填

加入會員 查詢密碼

會員管理系統

可登入會員、加入會員、修改會員資料
以及刪除會員資料

餐點預定系統

顧客可利用此系統下訂單，以減少現場點餐的時間

Home

87度C舒肥健康餐-預定點餐 菜單 MENU



法式輕煎雞胸

法式料理界，雞胸肉是比雞腿肉更美味的食材，運用舒肥的料理方式，使雞胸肉不乾柴，且能保有原有營養。

單價 \$ 179

點餐份數:



日式醬燒雞腿

日本料理烹調方式，於去骨雞腿肉上塗抹以醬油為基底，混合糖、味醂、蒜頭與薑等做出的醬料後調理。

單價 \$ 179

點餐份數:



韓式泡菜豬肉

使用台灣在地嚴選梅花豬肉，運用舒肥的料理方式，使豬肉不乾柴，再搭配韓式泡菜豐富味蕾。

單價 \$ 185

點餐份數:

送出 取消並登出



Home

店家資訊

會員登入/註冊

預定餐點

管理者登入

預定餐點查詢

預定點餐日期:

年/月/日

送出

取消並登出

Home

店家資訊

會員登入/註冊

預定餐點

管理者登入

預定餐點查詢

預定餐點查詢完成了。(請勿按重新整理鈕)

訂單編號:5

訂單成立日期:2020-11-02

訂單成立時間:07:35:17

餐點總份數:2

餐點總金額:370

餐點明細如下:

餐點名稱	單價	份數	小計
韓式泡菜豬肉	185	2	370

回『預定餐點查詢』

預定餐點查詢系統

顧客可透過此系統確認網頁使否有接收到訂單

參
網頁示例

THREE

管理者系統

登入後可管理店內每日之訂單

參
網頁示例

THREE





網頁示例

APP DEMO

THREE





Flexsim模擬分析

現況模型 (As-Is) 基本假設：

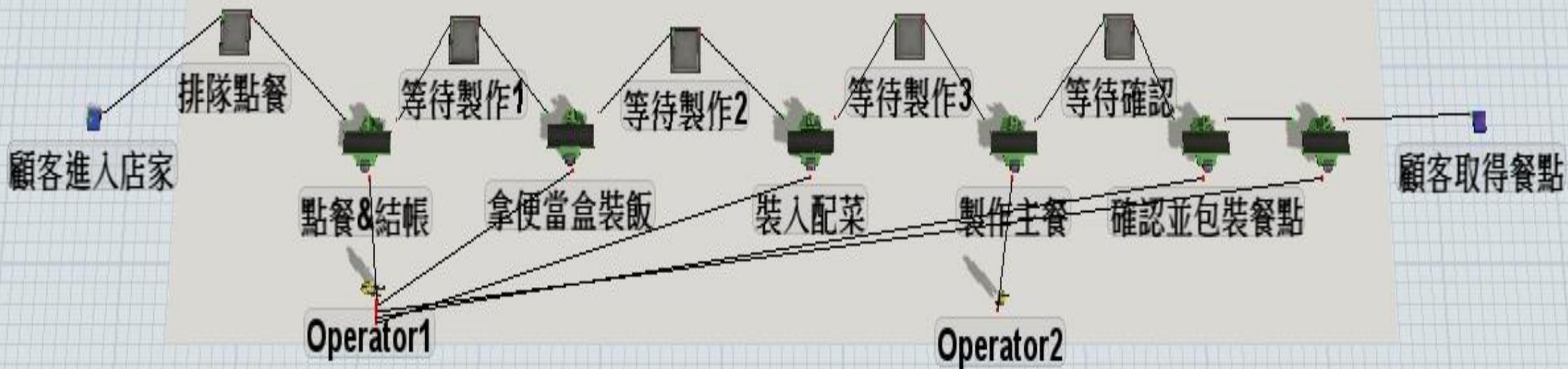
1. 時間以「秒」為單位。
2. 來客間隔時間為平均300秒之指數分配。
3. 點餐及結帳時間為平均40秒之常態分配。
4. 拿便當盒裝飯時間為平均20秒之常態分配。
5. 裝入配菜時間為平均20秒之常態分配。
6. 製作主餐時間為平均300秒之常態分配。
7. 確認並包裝餐點時間為平均60秒之常態分配。
8. 出餐時間為平均30秒之常態分配。

參

Flexsim

THREE

現況模型 (As-Is)



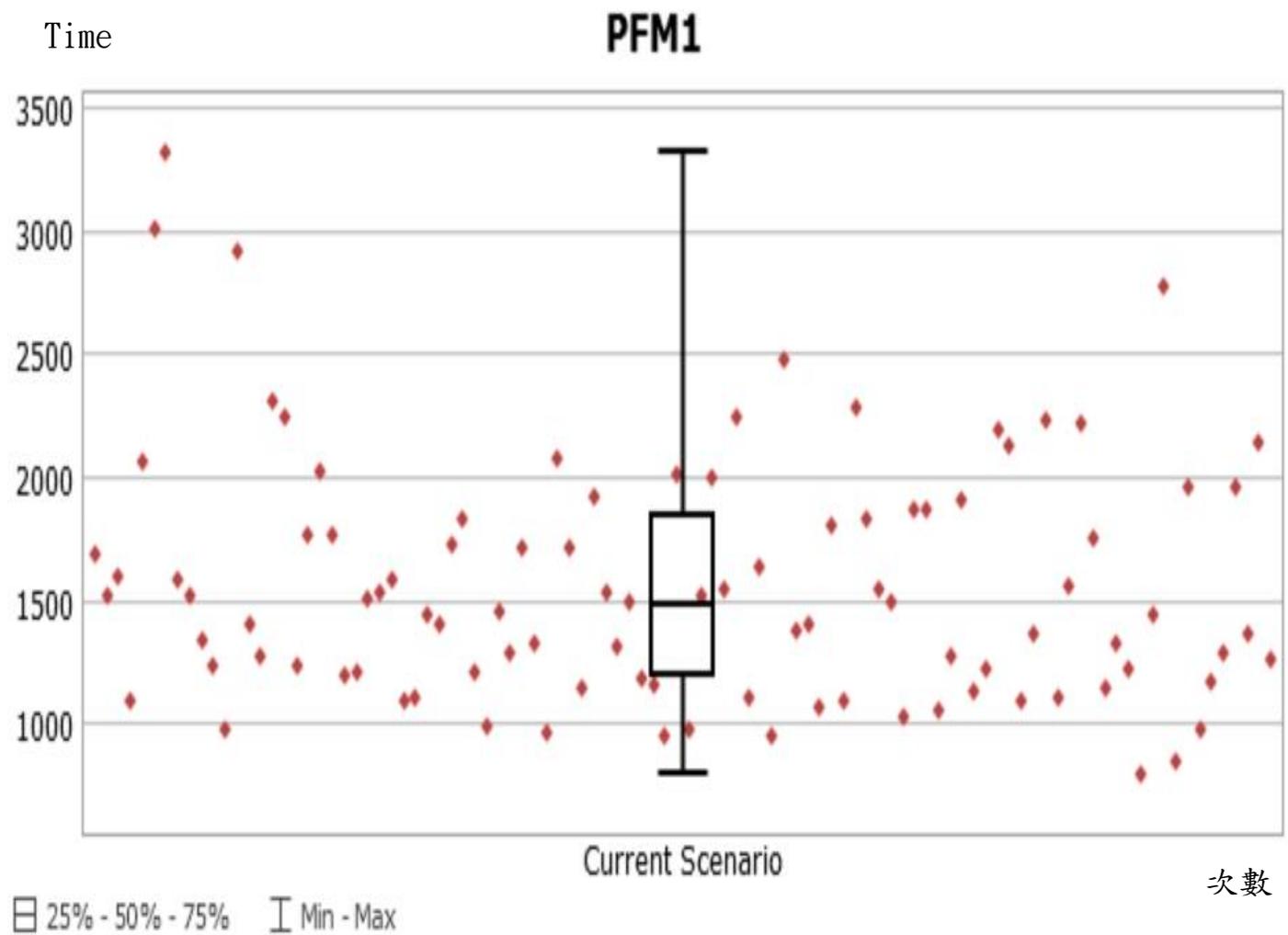
模擬時間為10,800秒，共模擬100次。



Flexsim

THREE

現況模型 (As-Is) 分析



由左圖可知資料分布情形：

- 最小值：802秒
- 第一四分位數：1,191秒
- 中位數：1,480秒
- 第三四分位數：1,841秒
- 最大值：3,315秒

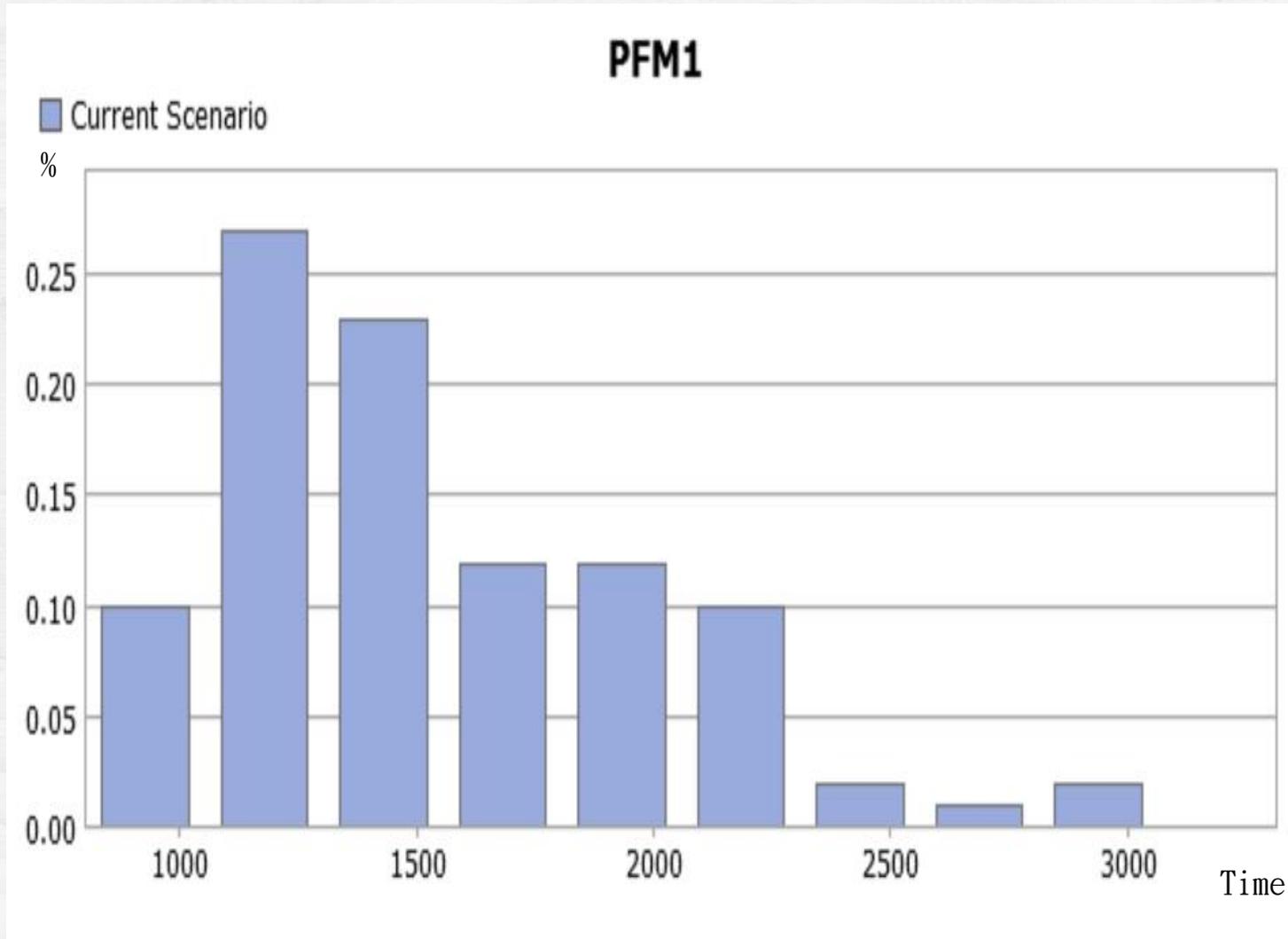
(橫軸表模擬次數，縱軸表顧客停留於店家時間)



Flexsim

THREE

現況模型 (As-Is) 分析



由左圖可知資料分配形狀：

➤ 1,053~1,304秒

所占比例最高 (27%)

(橫軸表顧客停留於店家時間，縱軸表資料所占比例)



Flexsim

THREE

現況模型 (As-Is) 分析

PFM1

	Mean (90% Confidence)	Sample	Std Dev	Min	Max
Current Scenario	1479 < 1561 < 1644		494	802	3315

由上圖可知，顧客停留於店家時間之平均數為1,561秒，亦即從這100次模擬結果可知，我們有90%的信心水準，相信顧客停留於店家時間之平均數會落在1,479~1,644秒之間。



Flexsim

THREE



Flexsim模擬分析

目標模型 (To-Be) 基本假設：

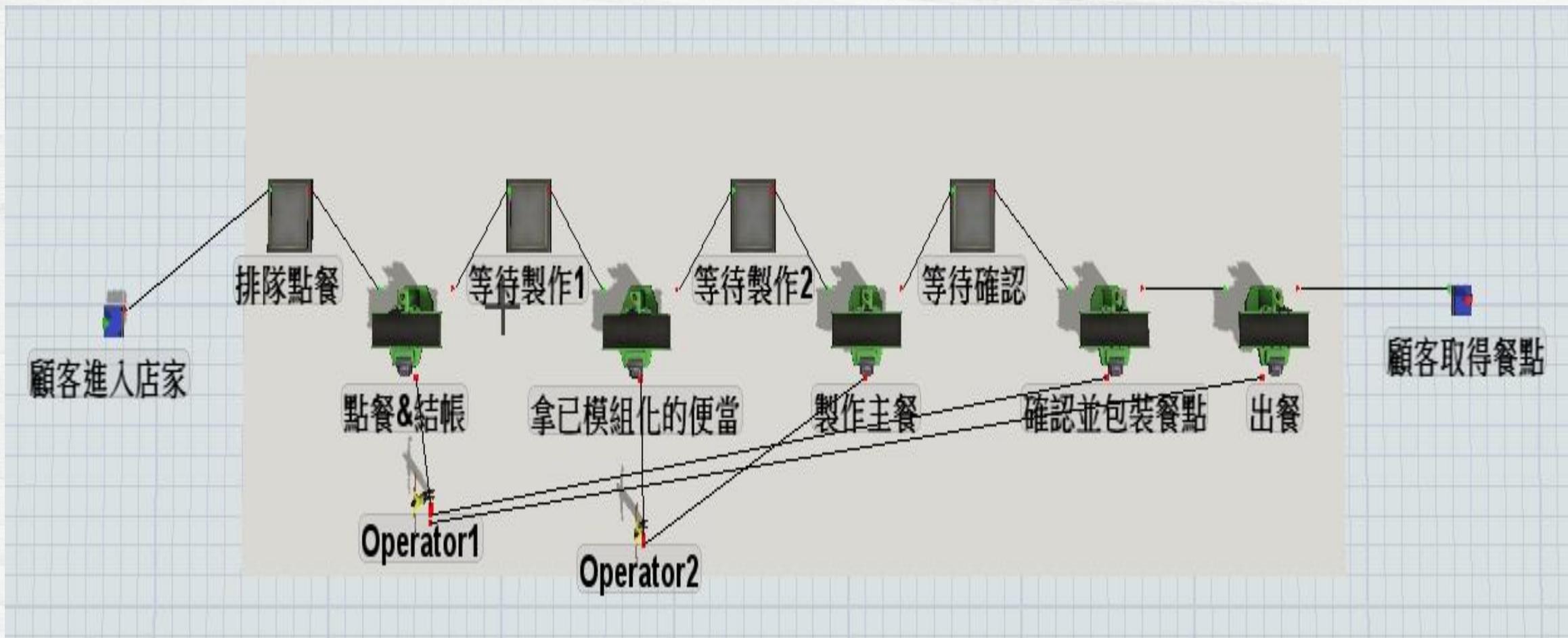
1. 時間以「秒」為單位。
2. 來客間隔時間為平均300秒之指數分配。
3. 點餐及結帳時間為平均40秒之常態分配。
4. 拿已模組化便當時間為平均15秒之常態分配。
5. 製作主餐時間為平均240秒之常態分配。
6. 確認並包裝餐點時間為平均30秒之常態分配。
7. 出餐時間為平均30秒之常態分配。

參

Flexsim

THREE

目標模型 (To-Be)



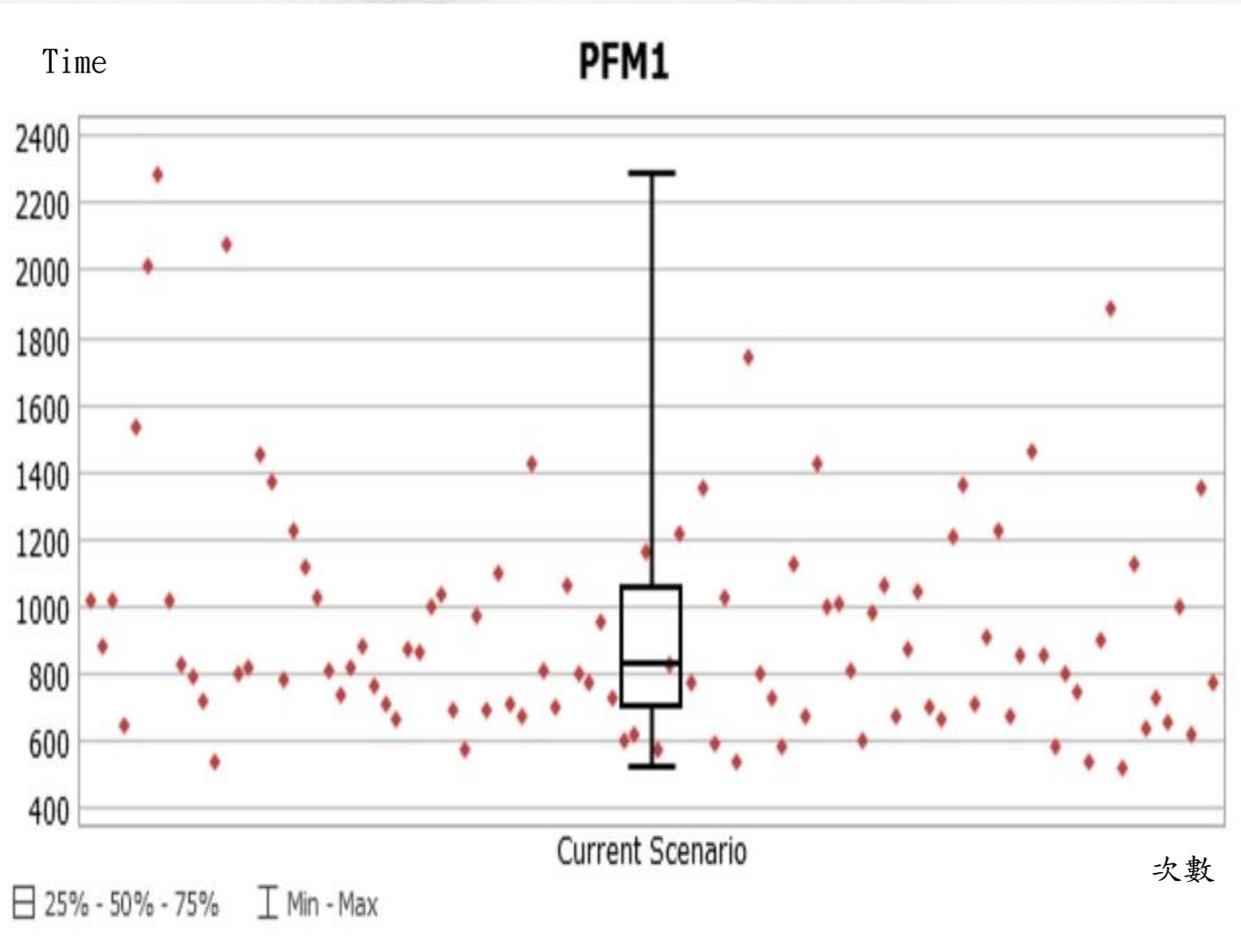
模擬時間為10,800秒，共模擬100次。



Flexsim

THREE

目標模型 (To-Be) 分析



由左圖可知資料分布情形：

- 最小值：523秒
- 第一四分位數：702秒
- 中位數：824秒
- 第三四分位數：1,052秒
- 最大值：2,281秒

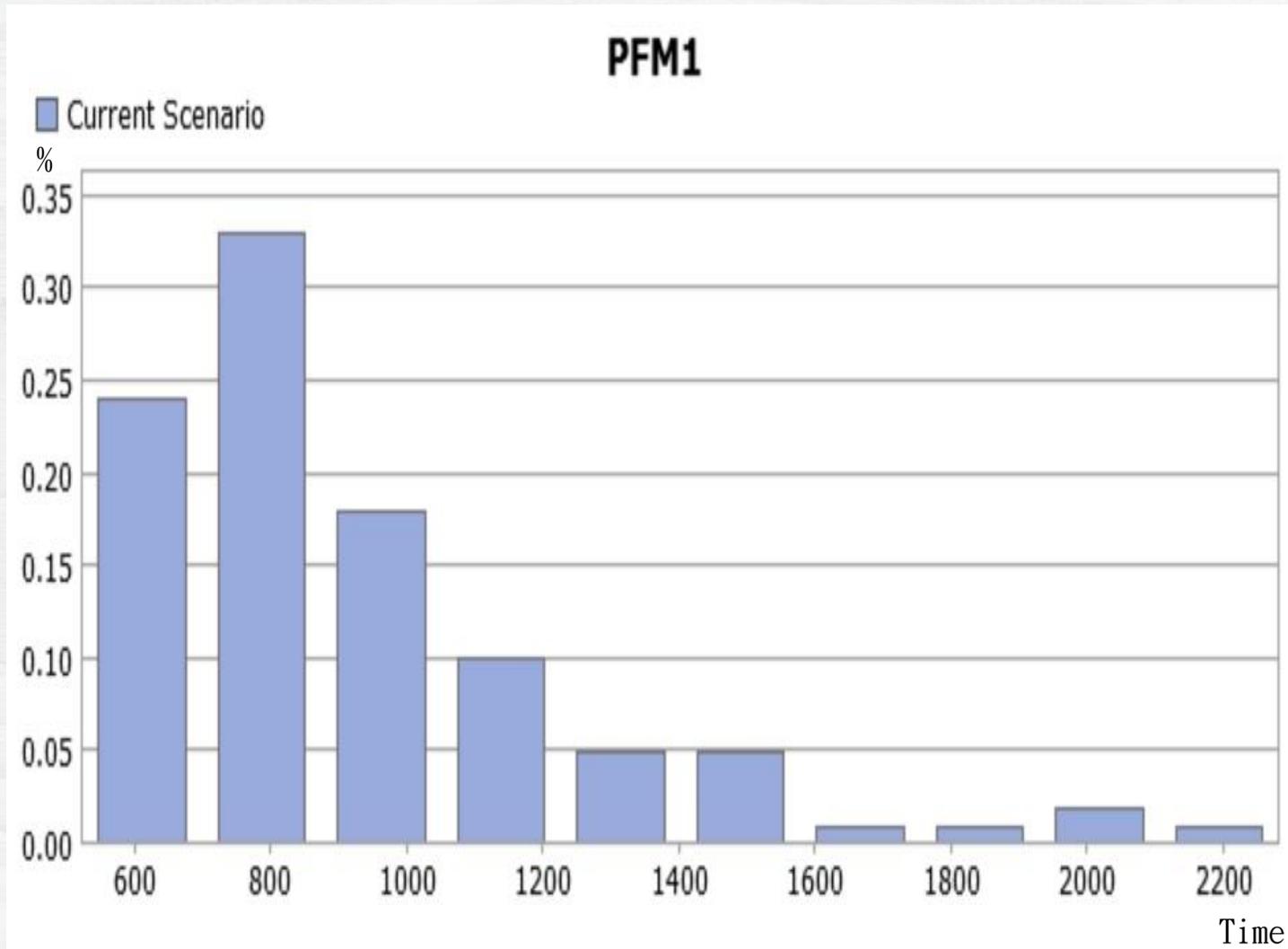
(橫軸表模擬次數，縱軸表顧客停留於店家時間)



Flexsim

THREE

目標模型 (To-Be) 分析



由左圖可知資料分配形狀：

➤ 699~875秒

所占比例最高 (33%)

(橫軸表顧客停留於店家時間，縱軸表資料所占比例)



Flexsim

THREE

目標模型 (To-Be) 分析

PFM1

	Mean (90% Confidence)			Sample Std Dev	Min	Max		
Current Scenario	879	<	936	<	994	347	523	2281

由上圖可知，顧客停留於店家時間之平均數為936秒，亦即從這100次模擬結果可知，我們有90%的信心水準，相信顧客停留於店家時間之平均數會落在879~994秒之間。



Flexsim

THREE

肆 結論&未來展望

FOUR



預測資料來源：



- ✓ 假設健身房家數與銷售額代表國民健康意識
- ✓ 且健康意識與健康餐產業呈現正相關
- ✓ 數據為健身房家數及銷售額
- ✓ 數據時間：2012-2019(西元)
- ✓ 研究範圍：台灣地區



肆

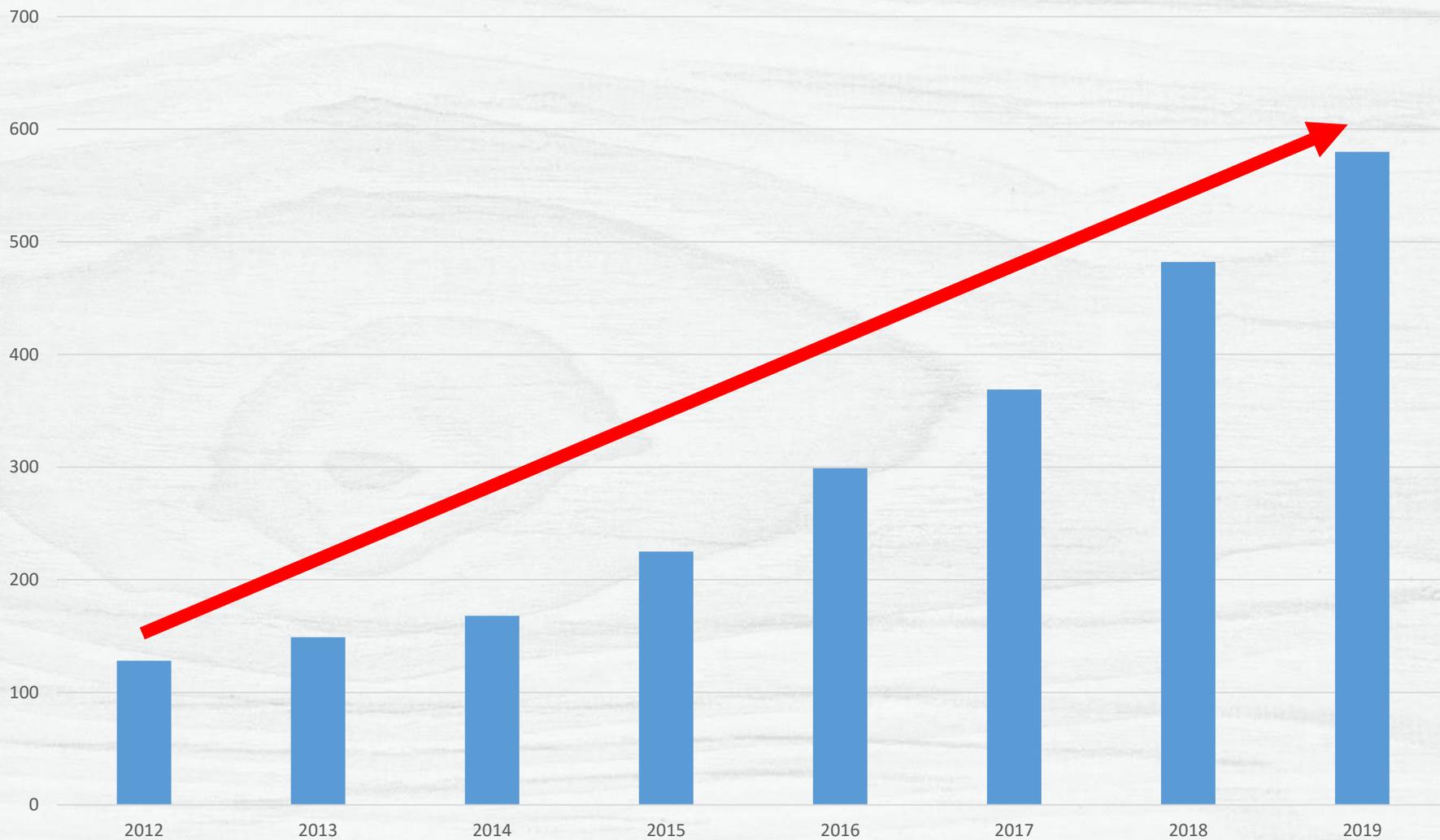
未來趨勢及假設

FOUR



肆
健身房家數

健身房店數



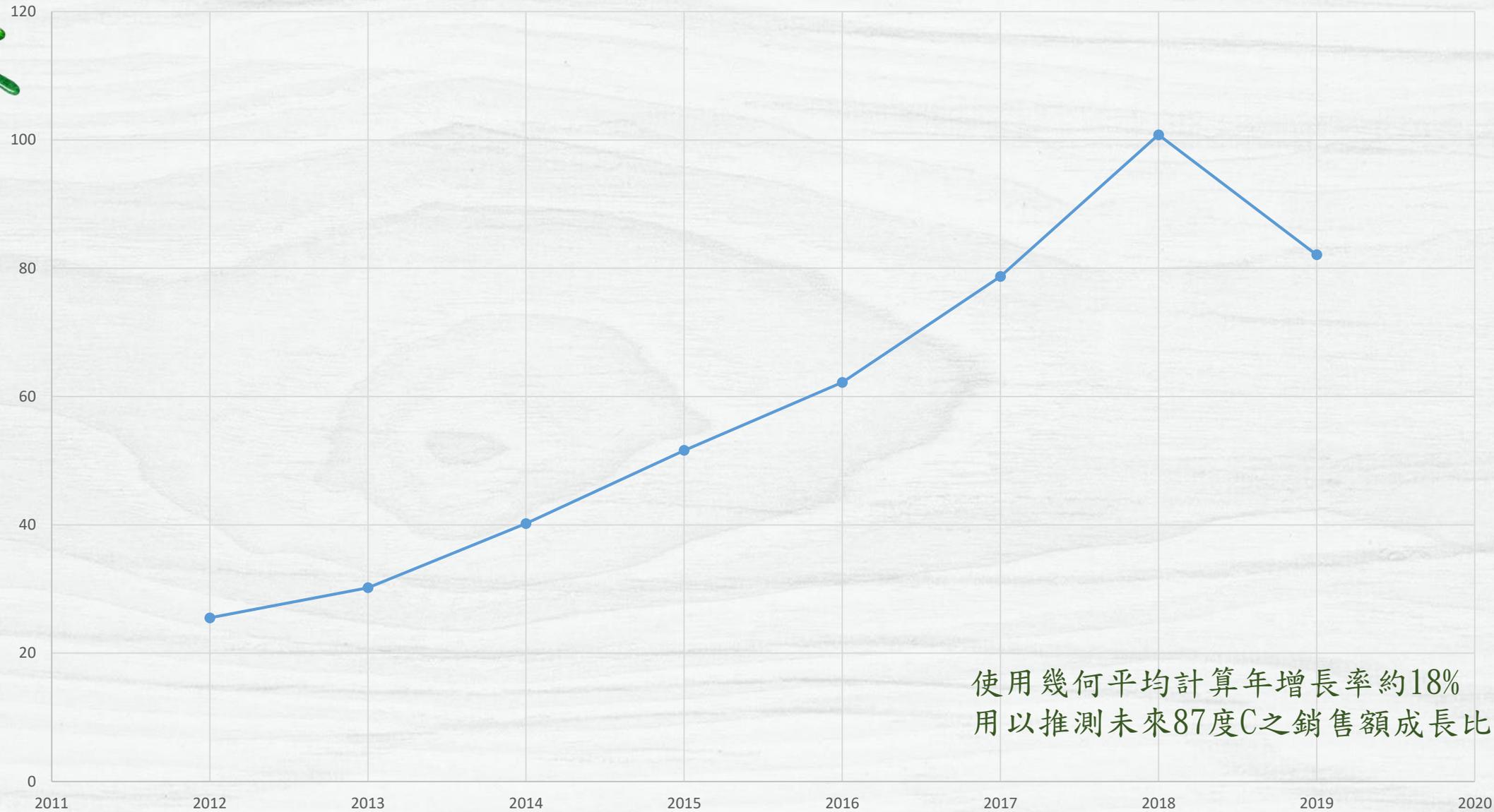
FOUR



肆
健身銷售額

FOUR

銷售額(億)



使用幾何平均計算年增長率約18%
用以推測未來87度C之銷售額成長比例

SWOT分析

Strength	Weakness
<ul style="list-style-type: none">• 健身及營養資訊講座• 食物來源健康可靠	<ul style="list-style-type: none">• 商品單價偏高• 因現點現做，等候時間較久
Opportunity	Threat
<ul style="list-style-type: none">• 國民健康意識提升• 運動健身熱潮崛起	<ul style="list-style-type: none">• 進入門檻低• 顧客來源不夠多樣

肆

S
W
O
T

FOUR



未來展望

國民健康意識提升，舒肥健康餐勢必也有大幅度成長的潛力，餐飲業者也應做好準備迎接新飲食的浪潮。

肆

結論

FOUR



限制

經營餐飲業相關經驗
參數設置精準度



IIE Project
2020

謝謝聆聽

