

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

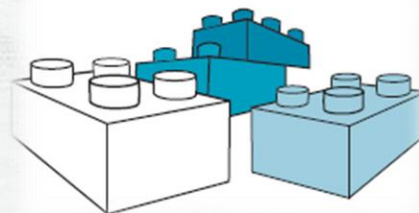
# ONE



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：

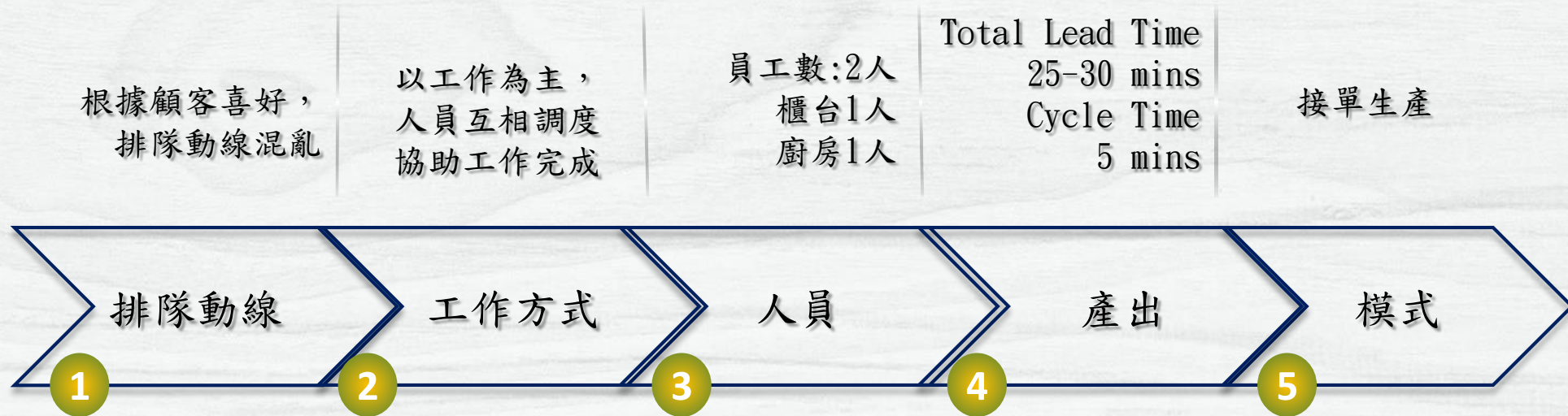
透過飲食改變客戶體態，提升客戶自信





# MEASURE

數據以組員根據過往購物經驗評估

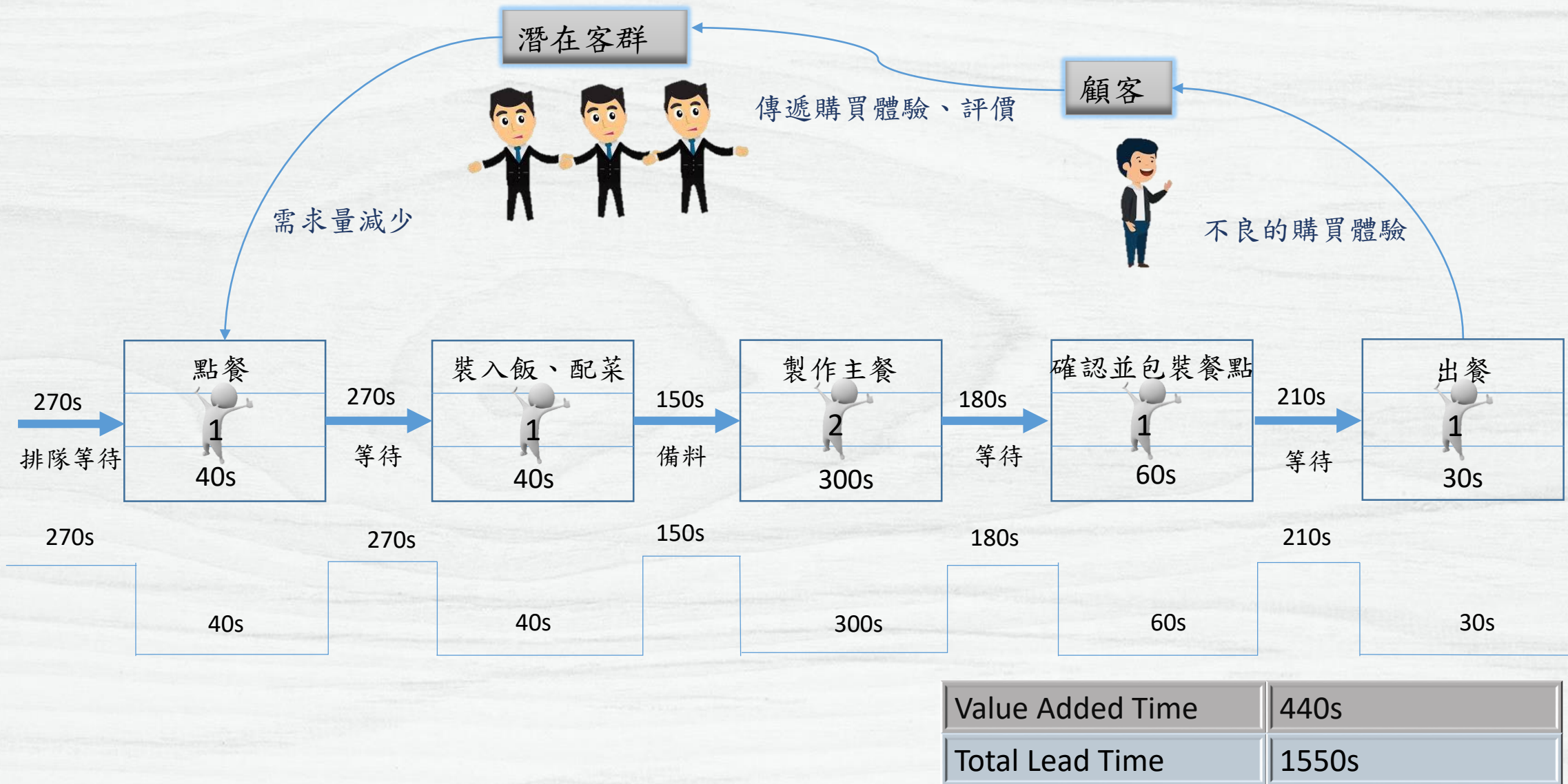


# 價值溪流圖VSM

貳

V  
S  
M

OMTWO





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><b>Key Partners</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>無毒有機菜農</li><li>運動營養師</li><li>產銷履歷肉品</li><li>網路平台</li></ul>	<p><b>Key Activities</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>新品試吃活動</li><li>運動飲食講座</li><li>抽獎活動</li></ul>	<p><b>Value Proposition</b> </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><b>Customer Relationships</b> </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><b>Customer Segments</b> </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><b>Key Resources</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>資金</li><li>廚師</li><li>良好的供應商</li></ul>	<p><b>Channels</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>學校，健身房 周遭實體通路</li><li>線上訂購</li></ul>			
<p><b>Cost Structure</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>硬體設備(廚具)</li><li>人力成本</li><li>員工教育訓練</li></ul>		<p><b>Revenue Streams</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>健康餐盒</li><li>有機蔬食</li><li>舒肥肉品</li></ul>		



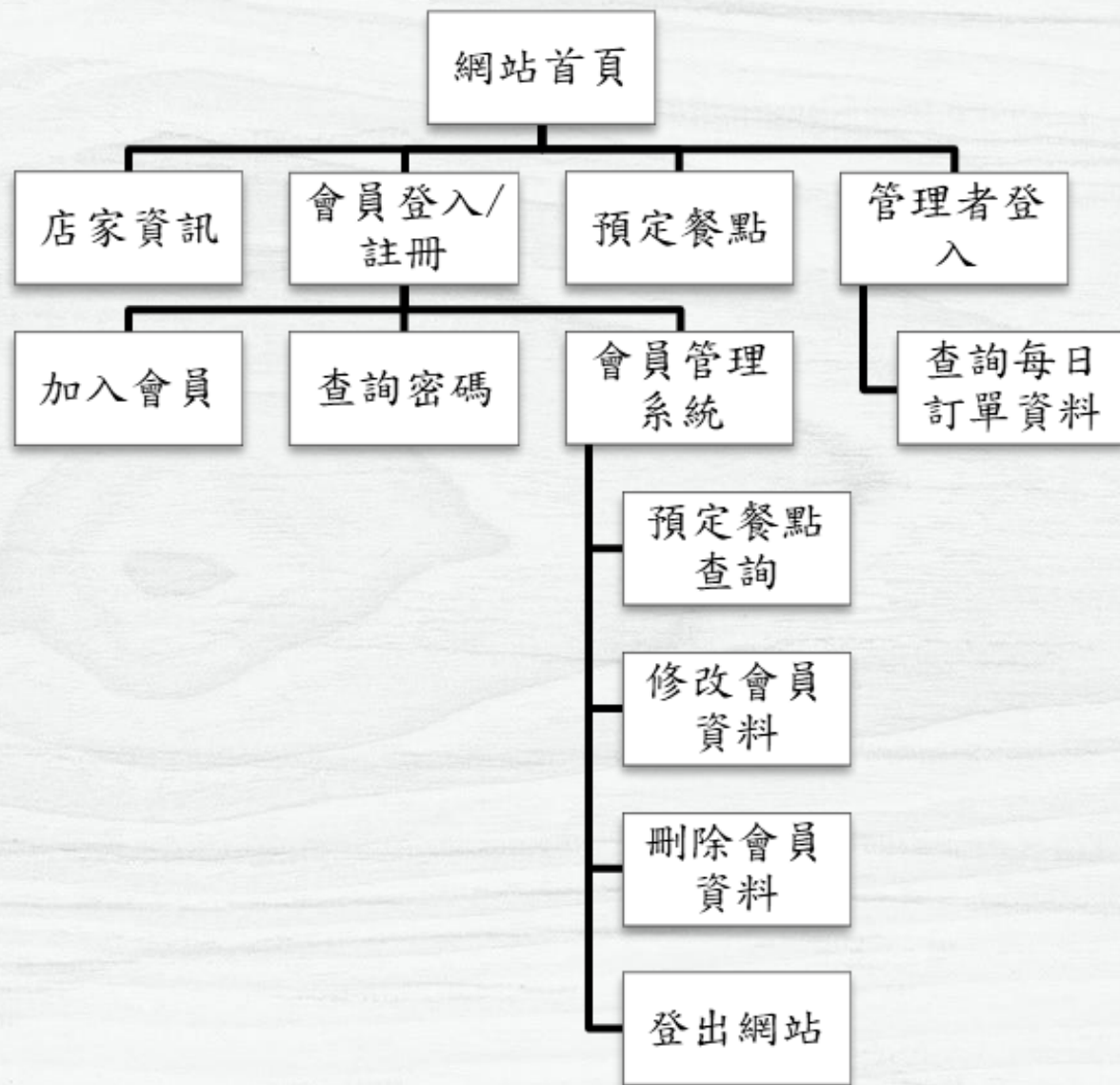
# 改善成果

網頁Demo、Flexsim

# THREE



# 網站架構圖



參  
網頁示例

THREE



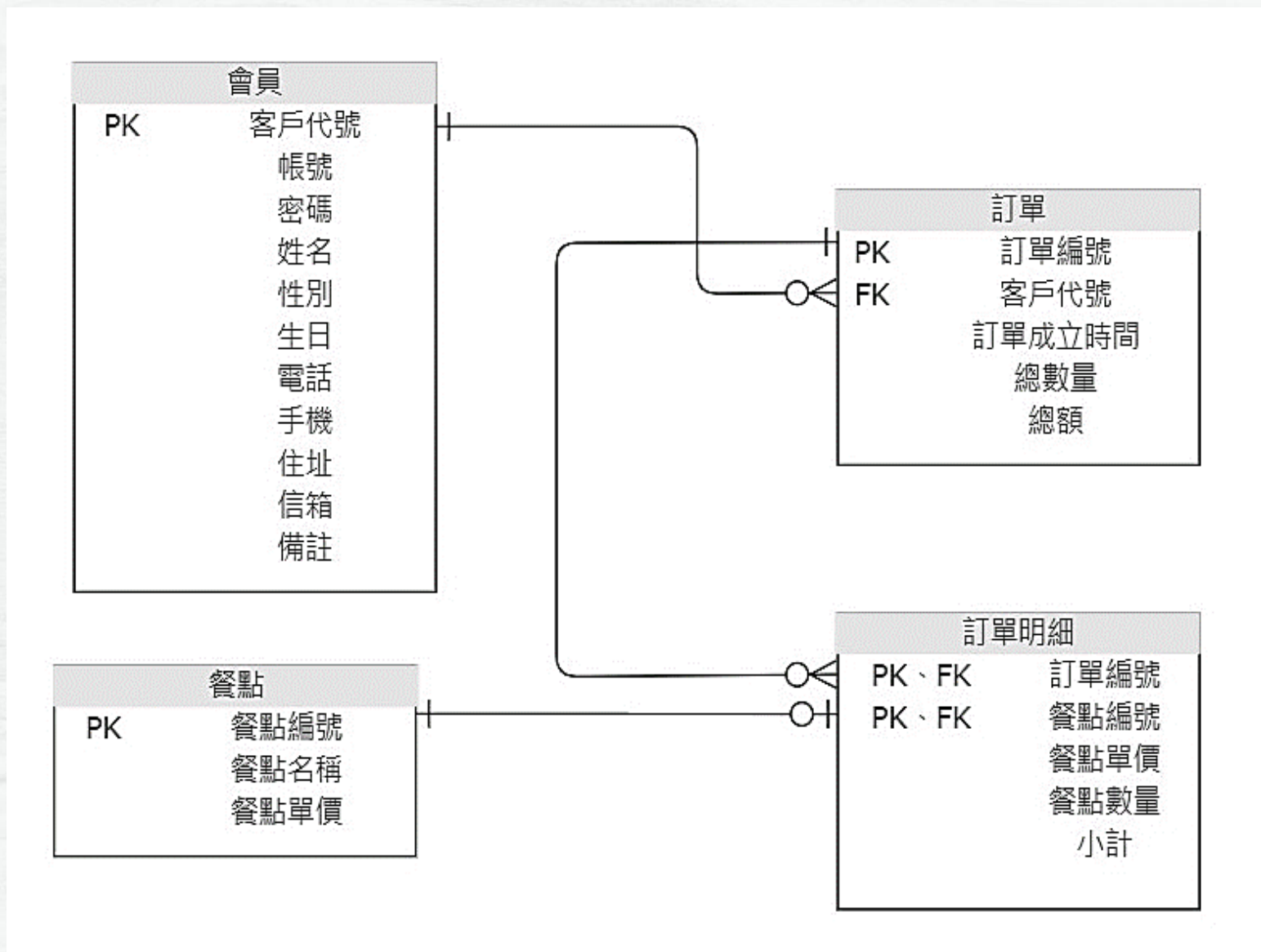


# ER Model



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](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

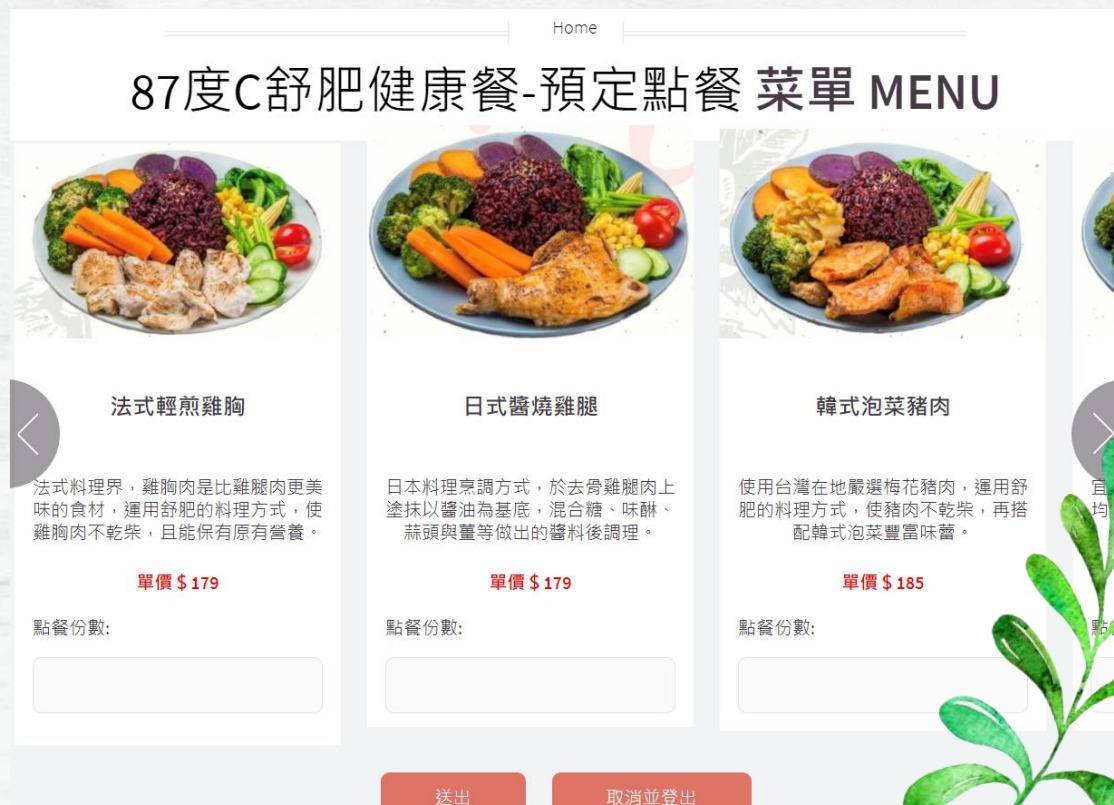
查詢密碼

## 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 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

# 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：

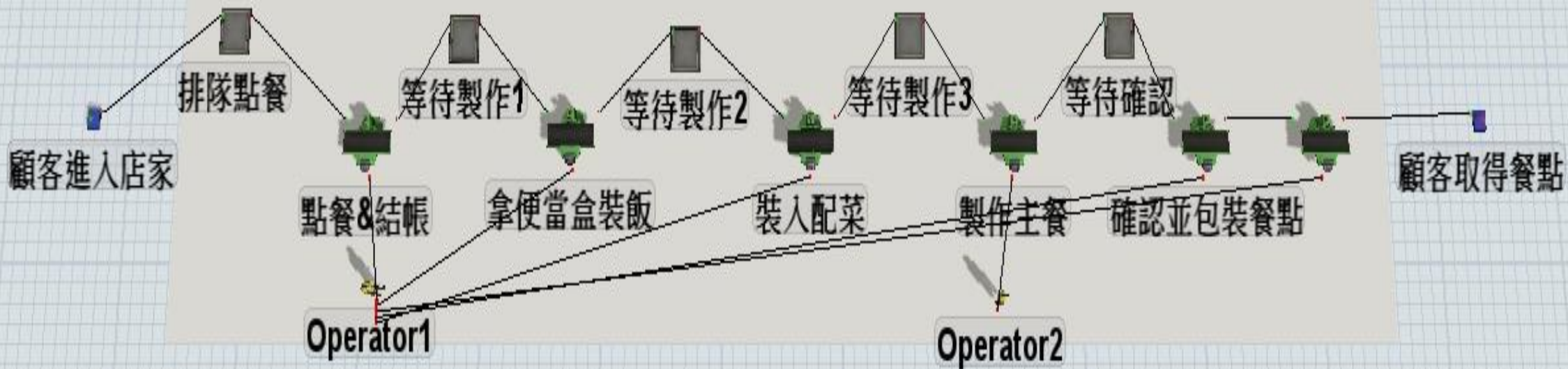
1. 時間以「秒」為單位。
2. 來客間隔時間為平均300秒之指數分配。
3. 點餐及結帳時間為平均40秒之常態分配。
4. 拿便當盒裝飯時間為平均20秒之常態分配。
5. 裝入配菜時間為平均20秒之常態分配。
6. 製作主餐時間為平均300秒之常態分配。
7. 確認並包裝餐點時間為平均60秒之常態分配。
8. 出餐時間為平均30秒之常態分配。

參

Flexsim

THREE

# 現況模型 (As-Is)



模擬時間為10,800秒，共模擬100次。

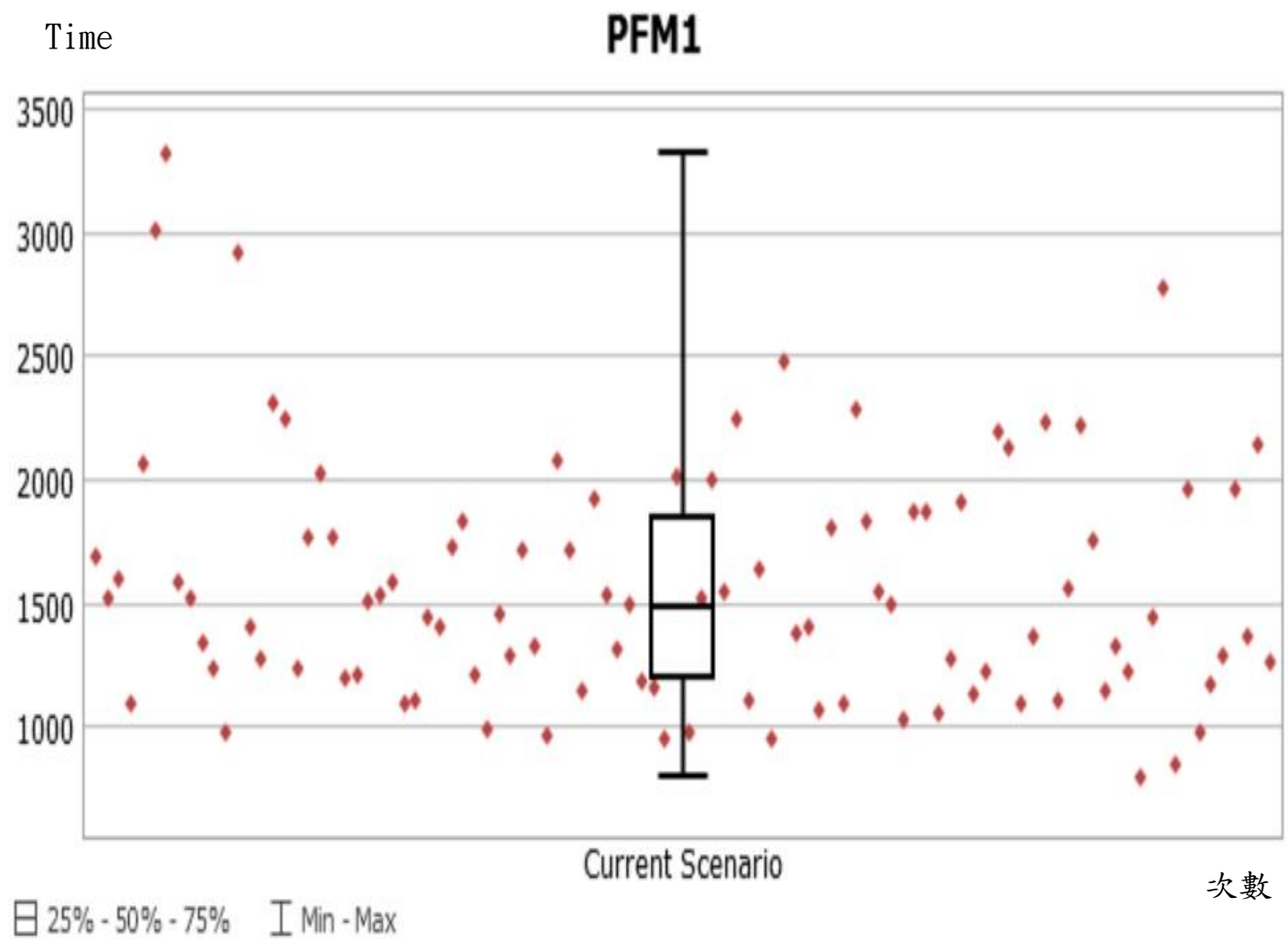


Flexsim

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

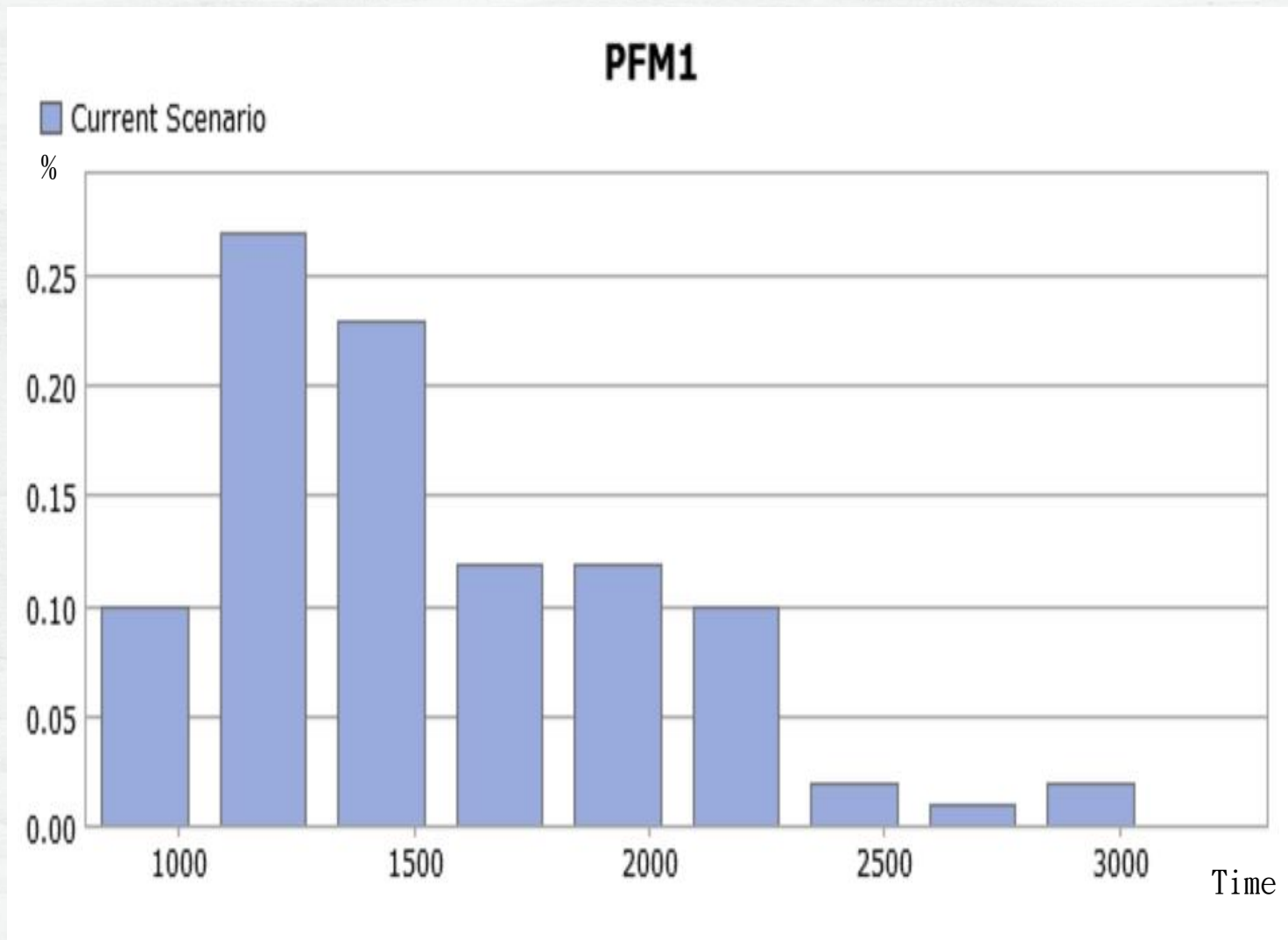
THREE

# 現況模型 (As-Is) 分析



Flexsim

THREE



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)

# 現況模型 (As-Is) 分析

## PFM1

	Mean (90% Confidence)	Sample	Std Dev	Min	Max
<b>Current Scenario</b>	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：

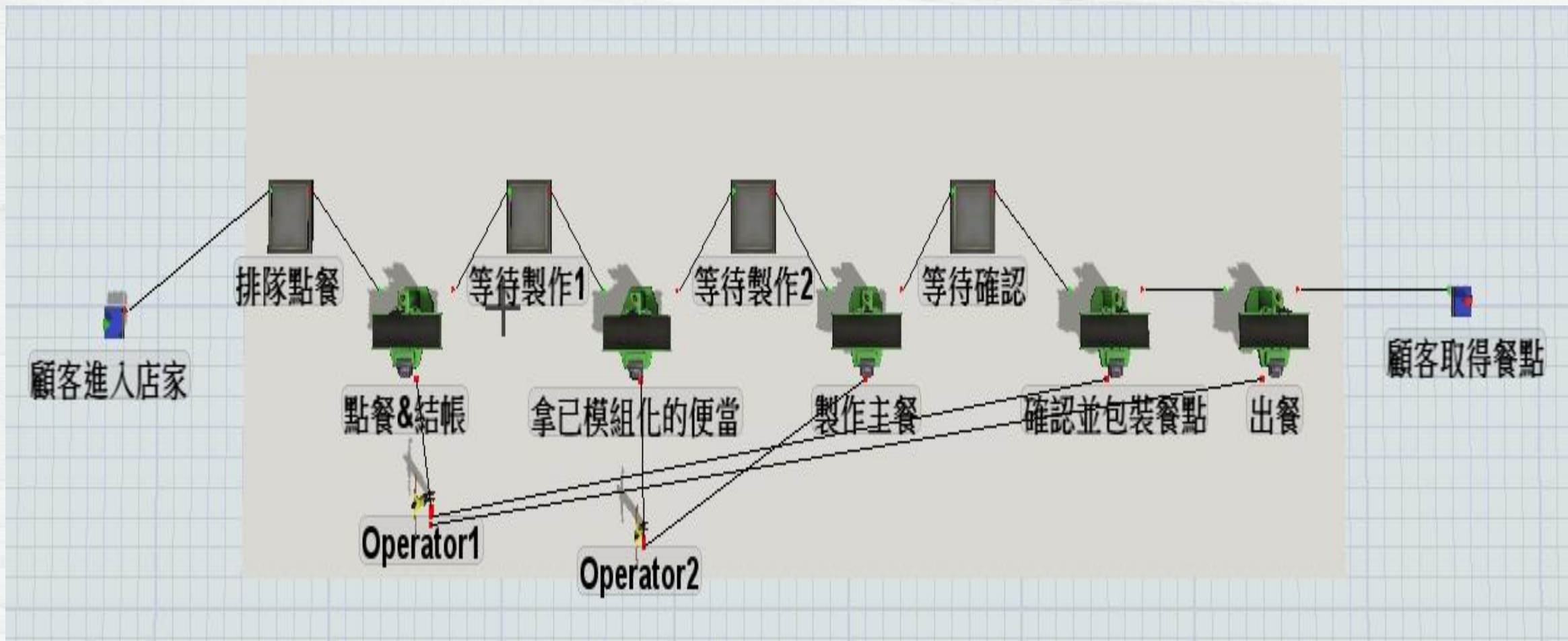
1. 時間以「秒」為單位。
2. 來客間隔時間為平均300秒之指數分配。
3. 點餐及結帳時間為平均40秒之常態分配。
4. 拿已模組化便當時間為平均15秒之常態分配。
5. 製作主餐時間為平均240秒之常態分配。
6. 確認並包裝餐點時間為平均30秒之常態分配。
7. 出餐時間為平均30秒之常態分配。

參

Flexsim

THREE

# 目標模型 (To-Be)



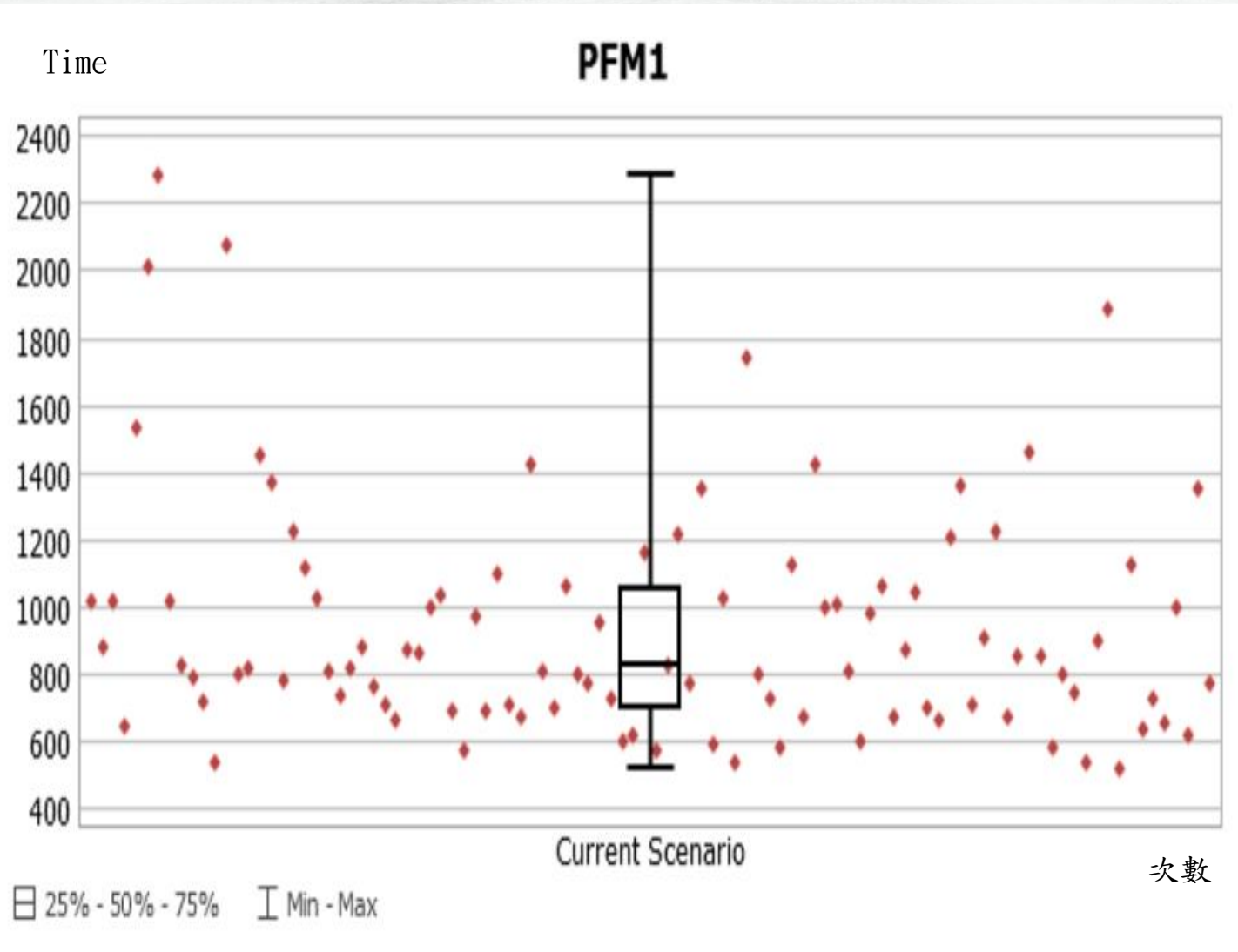
模擬時間為10,800秒，共模擬100次。



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

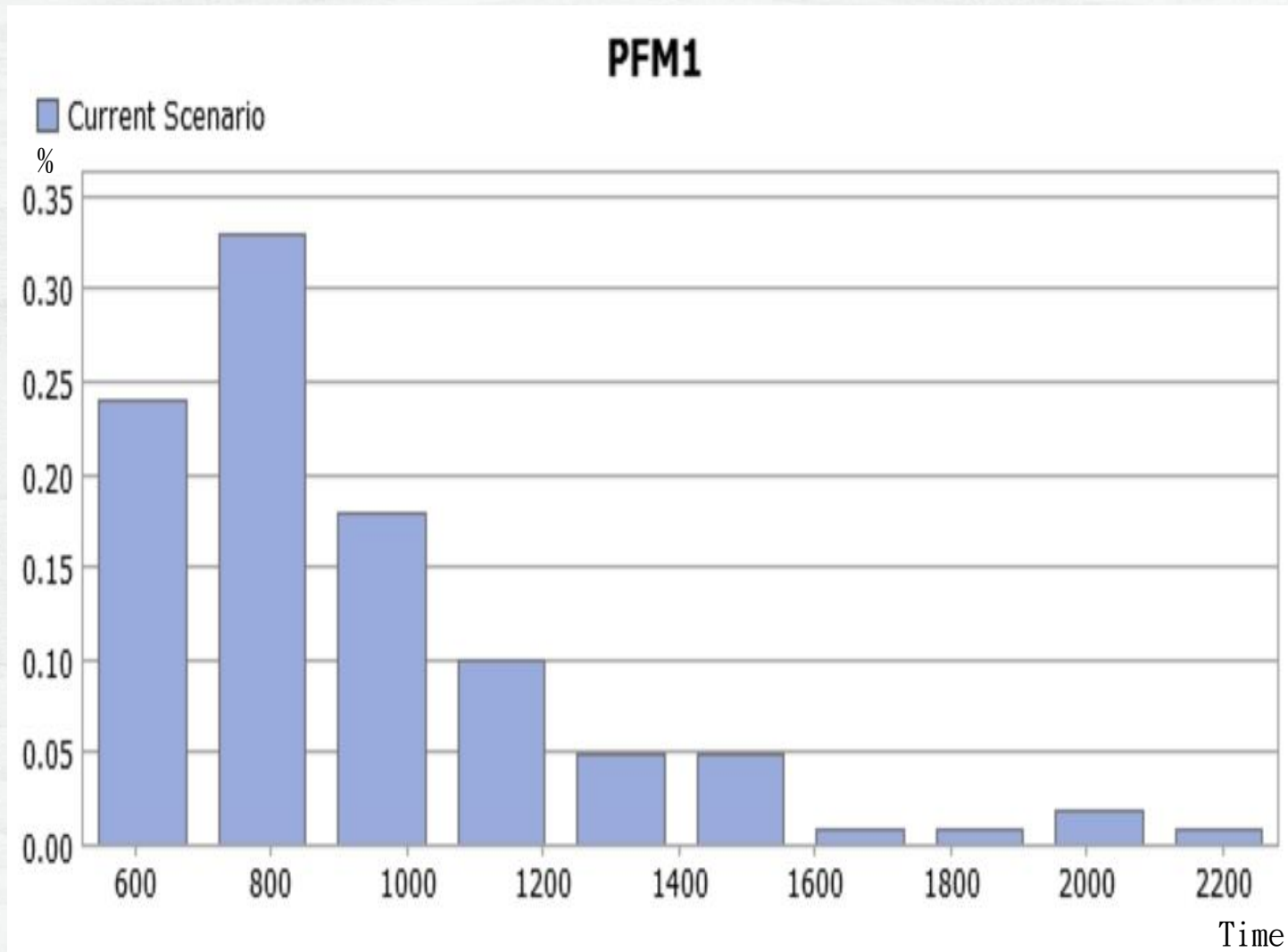
(橫軸表模擬次數，縱軸表顧客停留於店家時間)



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		
<b>Current Scenario</b>	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

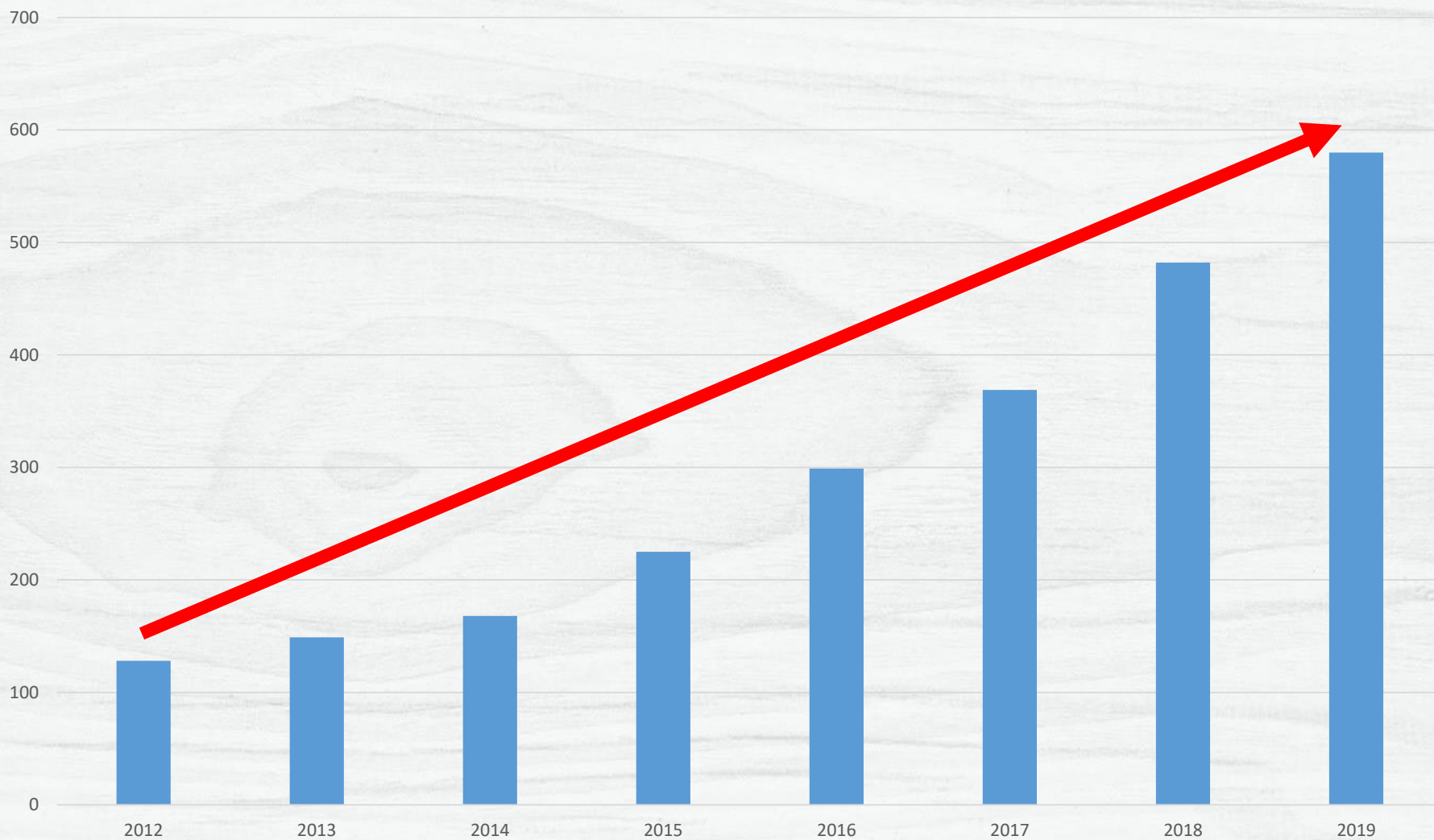
未來趨勢及假設

FOUR



肆  
健身房家數

健身房店數



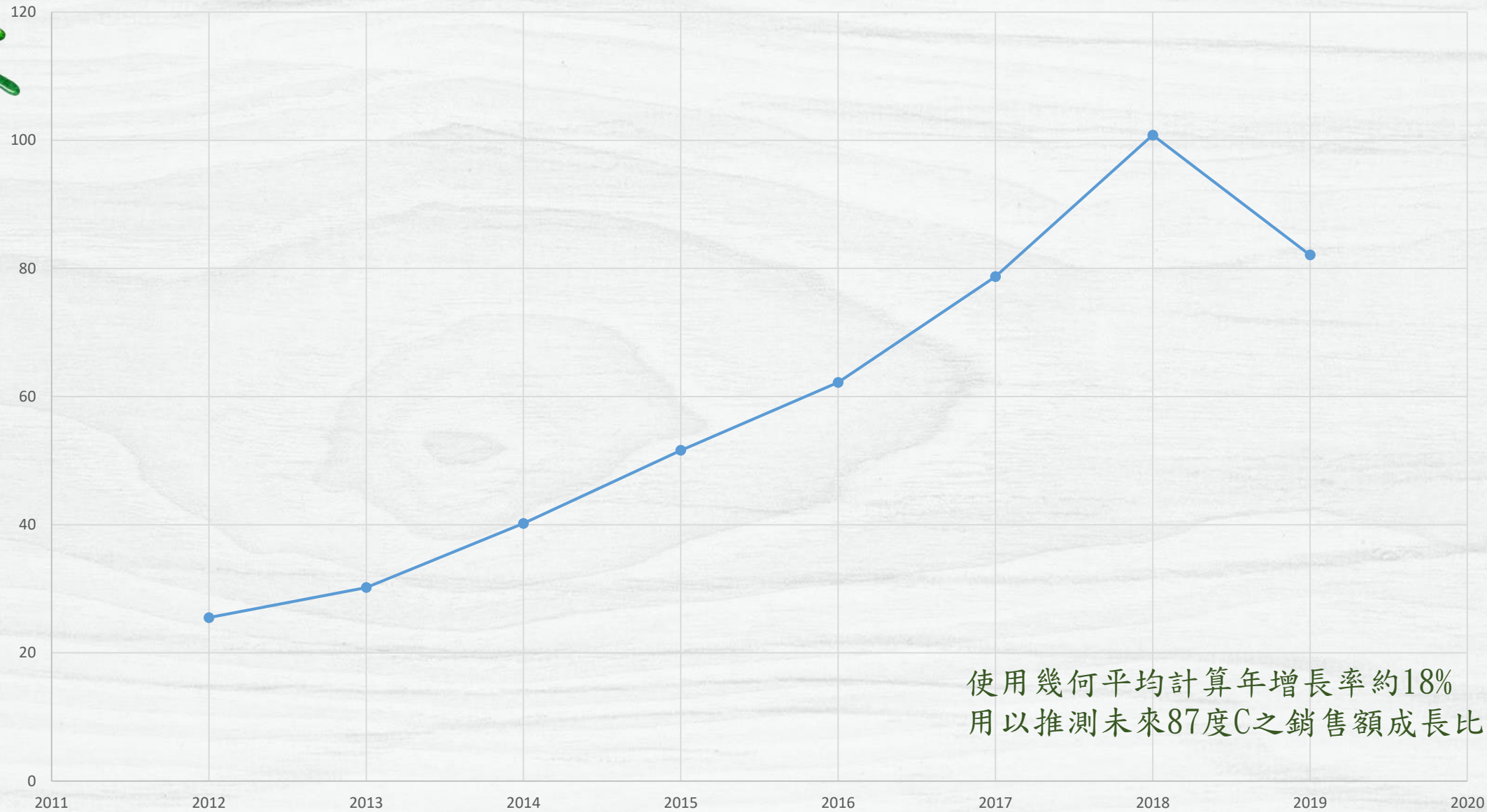
FOUR



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

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。



## 限制

經營餐飲業相關經驗  
參數設置精準度

肆

結論

FOUR

IIE Project  
2020

謝謝聆聽

