

01 主要業務 ザ・プログラム

どんなとき / RT-000001

作り置きを扱う時

何をする

保温か急冷を選ぶ

できた基準

調理後2時間以内に10度以下へ急冷し提供時は中心75度1分以上で再加熱

やったか

作り置きを毎回適温管理したか

❌ 禁止: 常温で長時間放置すること

どんなとき / RT-000002

冷蔵冷凍設備を点検する時

何をする

庫内温度を測定し記録する

できた基準

冷蔵10度以下・冷凍マイナス15度以下を1日2回記録

やったか

1日2回の温度記録をしたか

❌ 禁止: 記録せずに営業すること

ルーチン・アクション(続き)

どんなとき / RT-000003

食材を検品する時

何をする

納品の温度と鮮度と数量を確認する

できた基準

納品後2時間以内に全数検品し要冷蔵品は10度以下で受入

やったか

納品を2時間以内に全数検品したか

❌ 禁止: 検品せず在庫に入れること

どんなとき / RT-000004

閉店処理をする時

何をする

レジ現金と記録を照合する

できた基準

レジ現金と記録の差異はゼロにする

やったか

現金と記録の差異をゼロにできたか

❌ 禁止: 差異を放置して締めること

どんなとき / RT-000005

作り置きを冷却する時

何をする

急冷し温度を記録する

できた基準

加熱後2時間以内に中心10度以下へ急冷

やったか

2時間以内に10度以下へ急冷したか

❌ 禁止: 常温で緩慢に冷ますこと

ルーチン・アクション(続き)

どんなとき / RT-000006

加熱調理をする時

何をする

中心温度を測り記録する

できた基準

中心温度75度1分以上（二枚貝は85度から90度で90秒以上）

やったか

中心温度75度1分以上を確認したか

❌ 禁止: 中心温度を測らず提供すること

どんなとき / RT-000007

手洗いをする時

何をする

石けんで二度洗いする

できた基準

手洗いは30秒以上を毎回実施

やったか

手洗いを30秒以上したか

❌ 禁止: 手洗いを省いて調理すること

どんなとき / RT-000008

食材を保管する時

何をする

温度帯ごとに保管する

できた基準

要冷蔵は10度以下・要冷凍はマイナス15度以下

やったか

保管温度を全数守ったか

❌ 禁止: 常温に放置すること

ルーチン・アクション(続き)

どんなとき / RT-000009

来店客が入口に立った時

何をする

人数を確認し席へ案内する

できた基準

入店から着席まで60秒以内

やったか

入店から着席まで60秒以内にできたか

❌ 禁止: 客を放置すること

どんなとき / RT-000010

会計をする時

何をする

金額を復唱し授受する

できた基準

釣銭の誤差はゼロ

やったか

釣銭の誤差をゼロにできたか

❌ 禁止: 確認せず授受すること

どんなとき / RT-000011

客席を清掃する時

何をする

下げ膳し消毒する

できた基準

下げ膳から清掃まで3分以内

やったか

3分以内に清掃したか

❌ 禁止: 汚れた卓に客を通すこと

どんなとき / RT-000012

新メニューを導入する時

何をする

発注と仕込みを事前確認し欠品を防ぐ

できた基準

導入初週の欠品ゼロを全店で確認

やったか

初週の欠品をゼロにできたか

❌ 禁止: 事前確認なく当日を迎えること

どんなとき / RT-000013

担当店の原価率が目標を超えた時

何をする

要因を特定し店長と是正策を決める

できた基準

目標比プラス2ポイント超で48時間以内に是正策を着手

やったか

48時間以内に是正へ着手したか

❌ 禁止: 超過を放置し翌月まで持ち越すこと

どんなとき / RT-000014

重大クレームを検知した時

何をする

事実を確認し初動と再発防止を指示する

できた基準

第一報から24時間以内に初動を指示

やったか

24時間以内に初動を指示したか

❌ 禁止: 報告を待つだけで指示を先送りすること

どんなとき / RT-000015

時間外が増えた店を検知した時

何をする

業務量とシフトを調整し超過を防ぐ

できた基準

月45時間以内で管理し予兆時に是正

やったか

45時間超の予兆に対処したか

❌ 禁止: 超過を黙認し是正しないこと

どんなとき / RT-000016

臨店で衛生逸脱を発見した時

何をする

その場で是正させ期限を設定する

できた基準

逸脱は即時是正し記録を全件回復

やったか

逸脱を即時是正させたか

❌ 禁止: 口頭注意のみで記録を残さないこと

どんなとき / RT-000017

新メニューを企画する時

何をする

原価と売価と貢献売上の見込みを揃える

できた基準

目標原価率30%以内で企画書に3指標を明記

やったか

3指標を明記して企画したか

❌ 禁止: 感覚だけで原価未確定のまま進めること

どんなとき / RT-000018

レシピを標準化する時

何をする

分量と加熱条件を数値で確定する

できた基準

中心加熱75度1分以上を規格書に明記し全店同一

やったか

加熱基準を数値で明記したか

⊘ 禁止: 手順を口伝で残し数値化しないこと

どんなとき / RT-000019

アレルギーを確認する時

何をする

特定原材料8品目を全数照合する

できた基準

全新規品目で8品目を毎回照合し表示に反映

やったか

8品目を全数照合したか

⊘ 禁止: 一部食材の確認を省くこと

どんなとき / RT-000020

テスト販売を評価する時

何をする

売上と原価と評価で採否を決める

できた基準

導入基準を事前設定し3指標で毎回判定

やったか

3指標で採否を判定したか

⊘ 禁止: 印象だけで採否を決めること

どんなとき / RT-000021

導入を全店展開する時

何をする

発注表と手順書を配布し欠品を防ぐ

できた基準

導入初週の欠品ゼロを全店で確認

やったか

初週の欠品をゼロにできたか

❌ 禁止: 手順書なしで現場任せにすること

どんなとき / RT-000022

販促を企画する時

何をする

原資と効果を試算し表示を点検する

できた基準

販促ROI目標を設定し景品表示法に沿って毎回点検

やったか

ROI目標を設定し表示点検したか

❌ 禁止: 効果試算なく感覚で割引を決めること

どんなとき / RT-000023

デリバリーへ掲載する時

何をする

価格と手数料とアレルゲンを確認する

できた基準

手数料を含め採算プラスを確認し8品目表示を毎回反映

やったか

採算とアレルゲンを確認したか

❌ 禁止: 手数料を無視して赤字掲載すること

どんなとき / RT-000024

口コミに対応する時

何をする

事実を確認し基準に沿って返信する

できた基準

新規低評価は48時間以内に一次対応

やったか

48時間以内に一次対応したか

❌ 禁止: 低評価を放置し無反応で残すこと

どんなとき / RT-000025

顧客データを扱う時

何をする

目的の範囲で最小限に扱う

できた基準

閲覧は担当範囲に限定し全操作を毎回記録

やったか

権限を担当範囲に限定したか

❌ 禁止: 目的外に個人情報を利用すること

どんなとき / RT-000026

施策を締める時

何をする

費用対効果を数値で検証する

できた基準

全施策でROIを算出し継続可否を毎回判定

やったか

ROIで継続可否を判定したか

❌ 禁止: 検証せず惰性で継続すること

どんなとき / RT-000027

月末を迎えた時

何をする

各担当へ締めを依頼し月次決算を進める

できた基準

月次決算を第5営業日以内に確定

やったか

第5営業日以内に確定できたか

❌ 禁止: 証憑未達のまま見込みで確定すること

どんなとき / RT-000028

振込を実行する時

何をする

口座名義と金額を声出して照合してから実行する

できた基準

振込前の照合を全件・2名で実施

やったか

全件2名で照合したか

❌ 禁止: 1名の確認だけで高額振込を実行すること

どんなとき / RT-000029

経費精算を受け付けた時

何をする

領収書と規程を照合し可否を判定する

できた基準

申請から3日以内に精算完了

やったか

3日以内に精算できたか

❌ 禁止: 領収書なしの経費を精算すること

どんなとき / RT-000030

経費精算を承認する時

何をする

領収書の宛名と日付と但し書きを確認する

できた基準

申請から3日以内に可否判定

やったか

3日以内に判定したか

❌ 禁止: 領収書なしを承認すること

どんなとき / RT-000031

売掛金を計上する時

何をする

請求金額と受注・納品を突合する

できた基準

計上前に全件突合

やったか

全件突合したか

❌ 禁止: 突合せず概算計上すること

どんなとき / RT-000032

固定資産を取得した時

何をする

台帳登録と耐用年数の設定を行う

できた基準

取得後5営業日以内に登録

やったか

5営業日以内に登録したか

❌ 禁止: 台帳未登録で費用計上すること

どんなとき / RT-000033

試算表を締める時

何をする

仮勘定と未達をゼロにしてから確定する

できた基準

仮勘定残ゼロで確定

やったか

仮勘定をゼロにしたか

❌ 禁止: 仮勘定を残して確定すること

どんなとき / RT-000034

インボイスを受領した時

何をする

登録番号と記載事項を確認する

できた基準

全件で登録番号を確認

やったか

全件確認したか

❌ 禁止: 未確認で控除計上すること

どんなとき / RT-000035

買掛金を支払う時

何をする

支払サイトと金額を支払依頼と照合する

できた基準

支払期日を全件遵守

やったか

期日を守れたか

❌ 禁止: 期日超過で放置すること

どんなとき / RT-000036

資金繰りを更新する時

何をする

3か月先までの入出金を反映する

できた基準

毎週1回更新

やったか

毎週更新したか

❎ 禁止: 更新を怠り資金不足を見逃すこと

どんなとき / RT-000037

入社・退社が発生した時

何をする

社会保険の資格取得・喪失を届出する

できた基準

事由発生から5日以内に届出

やったか

5日以内に届出したか

❎ 禁止: 届出を保留し未加入期間を生じさせること

どんなとき / RT-000038

月次の勤怠を締めた時

何をする

時間外労働を集計し36協定の上限と照合する

できた基準

時間外は月45時間以内で管理

やったか

45時間超の予兆を検知したか

❎ 禁止: 超過を放置し是正を先送りすること

ルーチン・アクション(続き)

どんなとき / RT-000039

来客を迎えた時

何をする

3秒以内に立ち上がり15度の会釈で取り次ぐ

できた基準

応対まで3秒以内・会釈15度

やったか

3秒以内に迎えたか

❌ 禁止: 来客を待たせて私語を続けること

どんなとき / RT-000040

勤怠を締める時

何をする

打刻漏れと時間外を集計し確定する

できた基準

月45時間以内で管理

やったか

45時間超を検知したか

❌ 禁止: 超過を放置し是正しないこと

どんなとき / RT-000041

給与を計算する時

何をする

勤怠と控除を反映し金額を確認する

できた基準

支給3営業日前までに確定

やったか

3営業日前に確定したか

❌ 禁止: 確認せず支給を確定すること

どんなとき / RT-000042

社会保険手続をする時

何をする

事由発生から届出書類を作成する

できた基準

5日以内に届出

やったか

5日以内に届出したか

⊘ 禁止: 届出を保留し未加入を生じさせること

どんなとき / RT-000043

採用応募を受けた時

何をする

要件と照合し一次連絡する

できた基準

24時間以内に一次連絡

やったか

24時間以内に連絡したか

⊘ 禁止: 応募者を放置すること

どんなとき / RT-000044

健康診断を実施する時

何をする

対象者へ案内し受診を管理する

できた基準

年1回・受診率100%

やったか

受診率100%を達成したか

⊘ 禁止: 未受診者を放置すること

どんなとき / RT-000045

備品を発注する時

何をする

在庫と発注点を確認して発注する

できた基準

欠品ゼロで管理

やったか

欠品をゼロにできたか

❌ 禁止: 発注点を無視し欠品させること

どんなとき / RT-000046

退職手续をする時

何をする

貸与品回収と各種喪失手続を行う

できた基準

退職日当日に全件完了

やったか

当日に完了したか

❌ 禁止: 手続を放置すること

どんなとき / RT-000047

退職者が出た時

何をする

当日中に全アカウントと権限を無効化する

できた基準

退職日当日中に権限を全件無効化

やったか

当日中に全件無効化したか

❌ 禁止: 退職者のアカウントを残置すること

どんなとき / RT-000048

本番システムを変更する時

何をする

事前検証とロールバック手順を用意してから実施する

できた基準

変更前に検証と復旧手順を全件用意

やったか

検証と復旧手順を用意したか

❌ 禁止: 無検証で本番へ直接変更すること

どんなとき / RT-000049

重大脆弱性が公表された時

何をする

自社影響を確認し期限内にパッチを適用する

できた基準

重大脆弱性は期限内に全件対応

やったか

期限内に対応したか

❌ 禁止: 影響確認を後回しにすること

どんなとき / RT-000050

本番システムを変更する時

何をする

検証とロールバック手順を用意する

できた基準

変更前に全件検証

やったか

検証と復旧手順を用意したか

❌ 禁止: 無検証で本番変更すること

どんなとき / RT-000051

重大脆弱性が公表された時

何をする

自社影響を確認し期限内にパッチを当てる

できた基準

重大脆弱性は期限内に全件対応

やったか

期限内に対応したか

❌ 禁止: 影響確認を後回しにすること

どんなとき / RT-000052

ソフトを導入する時

何をする

正規ライセンスと申請を確認する

できた基準

全件で正規ライセンスを確認

やったか

正規ライセンスか確認したか

❌ 禁止: 無許可ソフトを入れること

どんなとき / RT-000053

アカウントを付与する時

何をする

申請と承認と最小権限を確認する

できた基準

最小権限で全件付与

やったか

最小権限で付与したか

❌ 禁止: 過剰権限を付与すること

ルーチン・アクション(続き)

どんなとき / RT-000054

バックアップを運用する時

何をする

取得結果を毎日確認し復元性を保つ

できた基準

全ジョブの成否を毎回確認

やったか

毎日確認したか

❌ 禁止: 失敗を放置すること

どんなとき / RT-000055

重要データを扱う時

何をする

暗号化とアクセス制御を適用する

できた基準

全件で暗号化・最小権限

やったか

暗号化と権限制御をしたか

❌ 禁止: 平文で保管すること

どんなとき / RT-000056

システムを監視する時

何をする

稼働と負荷を確認し異常を検知する

できた基準

稼働率99.5%以上を維持

やったか

稼働率を維持したか

❌ 禁止: 監視を止めて障害を見逃すこと