

# 石二鍋工作精實改善計畫

學生：張景毓  
王家齊  
周詠翎  
林欣怡

指導教授：陳敏生 教授

## 國立雲林科技大學工業工程與管理系

### 摘要

王品集團旗下所擁有之品牌類型甚多，也為了增加市場競爭，價位由高至低全數包辦，而王品集團將石二鍋定位在平價奢華階段，更是集團中唯一打進平價市場的火鍋產業，石二鍋靠著其平價、高規格服務以及優質環境的特色，吸引各種消費群前來用餐，因此石二鍋即奠定王品集團金字塔之重要基礎。

為因應變化多端的餐飲市場，各大餐飲集團無不使出各項活動以及社群網站打卡打折之消費折扣來吸引顧客上門，但餐廳不僅僅是靠著行銷手法就能提高產值，降低營運成本更為其重要之方針，而石二鍋目前即致力於營運成本之改善，希望藉由外場服務流程的精實，以達到不失服務品質，又可以減緩人事費用的開支，並希望引進智慧且高彈性化之設備，減少人員操作上之不熟悉及困難，以增加石二鍋在平價市場中之競爭力。

首先將實體店鋪之狀況合理化，使用工作研究之手法，將所有不合理之操作、順序以及流程做徹底的研究並提出改善機會點，而合理化後，將其整理過之標準流程及操作辦法訂定成冊，制定一個合理且標準之流程準則，再將其服務、操作流程導入資訊化系統，以提供更為嚴謹之參考標準，且透過系統整理後之標準方法，更能夠與自動化系統結合，使店家能夠以最少之人力營運，並減少人員操作所造成之浪費，來創造更高的產值，當這手法皆近純熟後，即要進入較為困難之最佳化，使用人工智慧之方法來管理店家，應付各種不同之狀況及情境，而石二鍋三豐店所追求之目標即為達到最佳化服務流程之餐廳。

本組與有榮焉能夠與石二鍋攜手合作，為達到此專案之首要目標「合理化」，本組歷時7個月的專案研究，並實際至石二鍋三豐店進行時間及流程操作之研究，配合店家提供的相關歷史資料作為研究輔助，進行服務流程之分析與計算，並給予石二鍋精確工作時數、排班人數調度、設店規劃以及現場觀察出之問題與合理化的建議，藉由以上方法達到合理化之目標，並將此方法提供石二鍋做為三豐店及未來新店拓展的參考依據。