

4 การวิจัยและพัฒนา

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง และได้มีการผลักดันให้บุคลากรทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร และในด้านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่างๆ โดยบริษัทถือว่าการวิจัยและพัฒนาเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญที่ช่วยให้บริษัทสามารถสร้างเสริมศักยภาพในการแข่งขัน และทำให้บริษัท เป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยได้ ทั้งนี้ การวิจัยและการพัฒนาของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็นสองประเภทหลักๆ ได้แก่:

การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร: ซึ่งประกอบไปด้วยการคิดค้นเมนูอาหารใหม่ๆ การปรับปรุงเมนูที่มีอยู่ และ การลดค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น

การวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการดำเนินการ: ซึ่งประกอบไปด้วยการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและลดค่าใช้จ่าย รวมถึงการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งบริษัทได้ยึดถือวิธีบริหารแบบ Kaizen เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการและการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการของบริษัท

การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร

บริษัทได้มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารให้มีรสชาติดีและสะอาด ถูกหลักอนามัย รวมทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท

การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท จะอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของทุกส่วนงานที่มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตอาหาร กล่าวคือ ส่วนงานครัวกลาง สายงานจัดหาและจัดส่ง และฝ่ายควบคุมคุณภาพ โดยที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะมีข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อที่จะคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ หรือเสนอแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายได้

บริษัทยังให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของลูกค้าของบริษัท โดยที่บริษัท จะทำการวิเคราะห์แบบฟอร์มข้อเสนอแนะที่กรอกโดยลูกค้าของร้านอาหารที่มีจำนวนมากในแต่ละวันมาใช้ในการปรับปรุงอาหารของบริษัท ซึ่งบริษัทจะทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เช่น รสชาติของอาหาร รสชาติของน้ำจิ้ม ความสะอาด เป็นต้น และบริษัท จะจัดอันดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่จะต้องมีการปรับปรุง เพื่อที่จะดำเนินการได้อย่างเหมาะสมที่สุด

ในส่วนของร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ บริษัท มีการวิจัยพัฒนาร่วมกับทาง Yayoi Ken จากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นผู้ให้สิทธิ Franchise ร้านอาหาร Yayoi Ken ให้กับบริษัทในประเทศไทย เพื่อพัฒนาเมนูต่างๆ รวมถึงการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์พิเศษสำหรับประเทศไทยเพื่อให้ออกมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในประเทศอีกด้วย

การวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการดำเนินการ

บริษัทได้ยึดถือวิธีบริหารแบบ Kaizen เป็นต้นแบบในการพัฒนากระบวนการดำเนินการของบริษัท โดยวิธีบริหารแบบ Kaizen เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการของบริษัท และการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนที่ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

บริษัท มีคณะทำงานเพื่อที่จะผลักดันนโยบายในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการของบริษัท รวมถึงการถ่วงถ่วงข้อเสนอแนะจากบุคลากรของบริษัท โดยคณะทำงานจะทำการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ทางธุรกิจในการนำข้อเสนอแนะต่างๆมาประยุกต์ใช้จริง

ทั้งนี้ บริษัทฯ พยายามที่จะให้บุคลากรในทุกระดับขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการวิจัยและพัฒนา ทั้งในระดับพนักงานสาขา ไปจนถึงผู้บริหารระดับกลาง (เช่น ผู้จัดการเขต ผู้จัดการภาค หรือ ผู้จัดการฝ่าย) โดยในระดับพนักงานสาขา บริษัทฯ ได้มีการกระตุ้นให้พนักงานนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ ในทุกขั้นตอนซึ่งพนักงานระดับสาขานั้นเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งทำให้สามารถที่จะเสนอแนะข้อปรับปรุงในรายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานได้

ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงได้มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น การที่บริษัทฯ เป็นร้านสุกี้ร้านแรก ที่นำเตาไฟฟ้ามาใช้ รวมถึงการเปลี่ยนเตาไฟฟ้ามาเป็นเตาแม่เหล็กไฟฟ้า (Induction Hob) หรือ การใช้เครื่องคั้นน้ำมะนาวแทนการใช้มะนาวผ่านในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มายกระดับการให้บริการ เช่น การนำเครื่อง PDA ใช้สั่งอาหาร เป็นต้น