

導入企業様の声

海鮮三崎港 新宿イーストサイドスクエア店（株式会社京樽様）

店舗データ	
エリア	東京都新宿区
業態	回転寿司
席数	29 席
卓数	テーブル3卓・カウンター17 席
e-menu 設置数	20 台



店長：茨木様
業界 16 年のベテラン店長。横浜出身の 36 歳。
「うおえもん」の立上の時から e-menu に関わっている。

こんな店舗・企業にオススメの事例です

- 新しいことに挑戦したい企業
- 廃棄率や集客に悩んでいるお店
- 外国のお客様が多い都会の回転寿司店



業界初のスマートレーンで顧客満足度アップ！ 廃棄率もほとんどゼロに

Q. 海鮮三崎港 新宿イーストサイドスクエア店はどのようなお店ですか？

お店は、昨年オープンした「新宿イーストサイドスクエア」というオフィスを中心とした、東新宿駅直結の複合施設の中にあります。小さいながら去年の 9 月にオープンした新しいお店です。**日本初のスマートレーン（1・2 段めのレーンをタッチパネルでオーダーした商品、3 段めのレーンをお勧め商品が流れる）を導入したお店として話題になりました。**

残念ながら、新宿イーストサイドスクエアのテナント入居率が思ったよりも悪く、当初想定していたサラリーマンの昼食需要が伸び悩んで苦戦しています。しかし、土日や平日の夜には近隣の住民の家族連

れのお客様にもお越しいただいており、おかげさまで何とかやっています。

Q. 人気のメニューなどはありますか？

季節もののフェアメニューなどが良く出ます。特に、季節の〇貫握りなどの一皿で複数の味を楽しんでいただけるオーダーをいただくことが多いような気がします。また、均一寿司とは異なりお皿の色で値段が異なるのですが、赤皿（税込 120 円）が一番多く出ています。店長としては、もう少し客単価 UP も狙いたいのが本音です（笑）



Q. スマートレーンを使った「Smart Sushi（スマート寿司）」の構想はいつ頃から考えていたのですか？

私は店長に任命されたからです（笑）おそらく1年半ぐらいは構想を練っていたと思います。

ただの回転寿司ではない新しい価値をお届けしなければ他社と差別化できないですからね。

昨年（2012 年）はさまざまな商業施設がオープンしていますが、その中で新しいことを始めるのに、ここ新宿イーストサイドスクエアを選んで話を進めていったのだと思います。

Q. e-menu の評判はいかがですか？

Smart Sushi のキモはこのタッチパネルですから、無くてはならないものだと考えています。

ただし、タッチパネルの反応がイマイチですね。感度をもっと高ければ嬉しいのですが・・・

海外の方が多くいらっしゃるので、4カ国語対応は助かっています。

ほとんどの方に抵抗なく使っていただいておりますし、年配の方で敬遠される方には従業員が代わりにオーダーしています。



Q. 対費用効果はいかがですか？

一番大きいのはロス率の削減ですね。新宿イーストサイドスクエア店では、ほとんどロスがありません。また、**お客様が欲しいときに欲しいものを注文できるので、顧客満足度も高くなっている**と思います。集客という意味ではいまひとつ効果を発揮しきれていないかな、とも感じますがおおむね満足です。本当はレーンや会計のシステムと連携できればもっと力を発揮すると思うのですが難しいのですよね。

Q. 当社アスカティースリーにご要望があればお聞かせください。

やはりタッチパネルの感度を上げてほしいというのが第一の要望です。保守やサポートはしっかりしていただいておりますが、もう少し頑張ってもらいたいと思います。**この店には、Smart Sushi の1号店としての矜持（きょうじ）もあります**から・・・あと、4カ国語を一気に翻訳できないでしょうか？メニュー作成が格段に楽になると思います。

このお店で Smart Sushi のオペレーションとルールを作っていく予定ですから、アスカさんにも一緒に頑張ってもらいたいと思っています。



Q. 最後に「感動接客」について店長の考えをお聞かせください。

お店に来ていただいたお客様に笑って帰っていただく、そんなお店を作っていくことが「感動接客」に繋がるのではないのでしょうか。タッチパネルでお寿司を頼んだら画面で魚が跳ねるとか楽しいですね。**楽しいお店でお客様に喜んでもらいたい**と考えています。