

焼肉店の合理化、低コスト化と集客に役立つ

「便利機器・システム、省力設備機器」の活用事例研究

焼肉の海軍に翻じた店舗「オーダーシステム」の正味。特に現場は海水浴場である。



お客からのクレームで非常に多く聞かれるのが、「従業員がなかなか注文をとりに来てくれない」ということだ。現在はどの焼肉店でも、必要最小限の人数で接客にあたっているのが現状。ピーク時には、お客の注文に迅速に対応するのは難しい。しかし、このままではお客の不満が募り、店のイメージダウンにもつながりかねない。

従業員に代わって端末でオーダー
お客の不満を解消し、人員も削減

現在、全国に広がる店舗を展開中の大手焼肉チェーン店「焼肉屋さかい」でも、この問題に直面していたが、新たなオーダーシステムを導入により、お客の不満を解消することに成功している。

簡単操作で誰でも注文が可能
販売機会を確実に増やす

「焼肉屋さかい 臨海海岸店」では、今年の7月より、アスカイ3機の「オーダーシステム（「オーダーシステム」を導入した。

「オーダーシステム」は、各テーブルに設置されたモニター端末により、お客自身で注文を行うオーダーシステム。端末画面に指で触れるだけで注文できるタッチパネル方式で、年配客でも少しの説明で操作が可能だ。現状のPOSシステムと連動でき、オーダーはホールの従業員を介さず、キッチンにそのまま送られる。同店は海水浴場に近しい立地柄、若者客や家族連れが多く、目新しさもあって、こうした客層に特に好評である。



店舗にメニューが表示され、指でタッチするだけで注文が可能。若者やファミリー向けに、ゲームなどのコンテンツも楽しめる。



導入による一番のメリットは、お客にいつでも気軽に注文できるという安心感を与えられたこと。「注文をとりに来てくれない」というお客の不満は解消され、なかなか注文をとりにつけないピークタイムに、販売機会を逃すこともなくなった。今後は、人件費削減も期待できる。

システム導入にあたっては、お客とのコミュニケーションがとれなくなるのではないかと懸念する声もあった。

「力を借りる」という考え方で活用しているので、その心配はあ

りません。現に、私たち従業員に時間的な余裕が生まれ、これまでよりお客様と接する時間が増えたように思います」とは、店長の稲田哲治さん。オーダーとりの時間がなくなった分、お客様への気配りが増え、お水を注ぎにテーブルを回ったり、食後の食器を下げたりといったことが、今までよりできるようになった。プラスαのサービスで、お客様の満足度を高めるメリットも生まれたのである。

■取材協力／「焼肉屋さかい 臨海海岸店」 神奈川県藤沢市臨海海岸 1-16-3