

各分野に特化した サポート企業紹介

店のニーズに応じてカスタマイズ できるオーダーターミナル「e-menu」

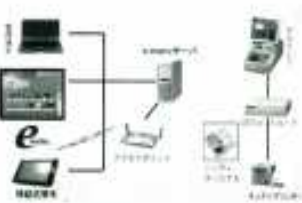
アスカティースリー株式会社

飲食店、外食企業の経営が複雑になるにつれて、オペレーション、仕入れ、出店などのさまざまな課題を新しい形でサポートするサービスを提供している企業が増えている。ここでは、そのサポートサービスの一つを紹介する。



アスカティースリー株式会社は、2009年3月の設立より、お客がテーブルから自分で注文ができる「セルフオーダーエントリーシステム」のサービスを提供し、早く飲食業界向けにスタートし、その保守・運営などのフォローに定心までの事業を総合的に行っている企業である。

アスカティースリーが提供するセルフオーダーエントリーシステム「e-menu」は、各テーブル上に設置されたタッチパネルを見て、その中からお客が欲しいドリンクや料理などを選んで注文ボタンを押すと、オーダーが順次についたキッチンプリンターに送信されるというシステムである。



e-menuは多様なPOSシステムに対応しており、既存のハンディターミナルもそのままに、スムーズに導入できる。

「その時々合ったコンテンツ内容、システムを提供することへ、導入していただくから設備と同時に成長していくシステムです。このシステムを導入することは、サービス側の簡便、労働環境の改善にもつながるので、パート・アルバイトの定着率の向上も期待できます。」とアスカティースリーの営業本部ソリューション部長である西原直美氏は語っている。

お客の使い勝手を重視し、できる限りシンプルな操作でオーダーを頼むことができる仕組み。また、利用者の「見やすい」「使いやすい」と好評な「待ち時間」などにも利用できるゲーム機能は顧客満足度の向上だけでなく、客単価アップにも繋がる。



10インチ、12インチ、15インチの3種類のモニターを用意。店舗に合わせて選ぶことができる。

多い業界は、必要最小限の人数で接客にあたり、定員がなかなか注文をとりに来なかったり、お客は大きな声で従業員を呼ぶことに抵抗がある。

「つまり、知らないうちに注文の機会を逃していた。e-menuは、そのような機会の損失を防ぎ、客単価のアップにつながる。一方、従業員もオーダーをとる作業が軽減されることにより、料理提供やテーブルの片付けなどに集中することができるよう。空いた時間を使って様々なサービスができる。また、業務効率の向上にもなるので、人件費の削減も可能となるシステムである。」

飲食店の状況に応じた カスタマイズに対応

飲食店によって状況が多岐にわたる導入についてだが、既存の紙メニューをベースにした以下の手順を踏んでいく。

- ①紙メニューに代って同社が提供したメニュー別のラフ案を作成して、店舗に送る。
 - ②店舗の要を取り入れラフ案を確定。
 - ③同作業を運営チームに依頼して、その中で新たな提案を行なう。
 - ④稼働
- 導入までの流れはいたってシンプルで、また現在普及している多くのPOSシステムに接続可能なので安心だ。加えて、導入後の保守・運営に関しても、トラブルなどの対応以外に、担当者が直接飲食店と相談して、その態度、状況に応じてチャットやレイアウトまで内容の変更を自由に行なうことができるというのも魅力である。
- これは、同社独自の強み。

簡素な操作で 注文を可能に

e-menuは、操作面についてお客の立場を考慮、非常に使いやすいものとなっている。操作方法は簡単。キッチン、食卓などの大きなタッチ画面からメニューが表示されている小かまごりーへと進み、注文画面でオーダーするという仕組み。

「注文まで画面上で4〜5回の操作で行なえるようにしています」と語り、さらに、パソコンや携帯電話に画面の薄いつまみ配りにも配慮している。また、明るく見やすい液晶画面を採用しているのも、同社が実装したアンカーでは、約9割の利用者が「見やすい」「使いやすい」と回答するなど、高い評価を得ている。

メニューについても食材の最新情報やシェフからのひとことなど、お客の知りたい情報がすぐわかるので、従業員が説明をしなくてもよいという付加価値も兼ね備えている。

充実した 機能やコンテンツ

メニュー以外にも充実した機能やコンテンツを持つ。たとえば、「朝日動表示機」も多くのひとつである。

朝日動は、閉店などの飲食店ではよく行なわれることが、この機能を機とテーブルでできるようにすることで、会計時にレジが混雑するということもなくなる。また、食事中にも思いついたメニューに現在の金額が確認できるので、お客を安心して注文することができるよう。また、食事の待ち時間にお客に楽しんでもらえるよう、コンテンツ面についても数多く取り揃えている。古いや損傷診断から、アニメ等の映像などを提供しており、1回の利用につき、課金していくという形となっている。顧客の満足度の向上と同時に客単価アップにもつながるので、導入店舗には朝日動も取り入れられている。

この他にも、一定時間画面に映れない場合、別の情報を見ることができるよう。また、ゲームや、お店のこだわりメニューで遊ぶことのできる拡張メニューなど、多様な機軸を持ち合わせている。

初期の導入費用は画面作成費込みで、30万円〜50万円。30万円を想定し、購入の行は大きくも可変。リースの場合は保守と合わせて1ヶ月10〜15万円程度となっている。

同社は現在、東京を中心に展開を行なっているが、今後は東北代理店の募集を予定し、全国に展開していく考えだ。飲食店の立場にあったサービスを提案するシステムの今後が注目される。