

with touch

NEWS INSIDE

ニュースインサイド vol.65

touch panel

e-menu



アスカティースリー(株)が開発した タッチパネル式テーブルオーダーシステム

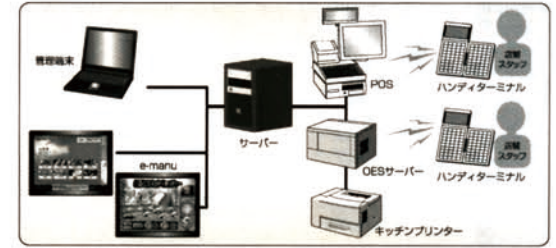


料理の注文はセルフで行われるため、混雑時に追加オーダーを取りこぼすなどの心配もない

料理の待ち時間に気軽に遊べるゲームなどのコンテンツ機能は、街情報を始め、様々なタイプのコンテンツを今後増やしていく予定

システム環境

ハンディターミナルなどのPOSシステムともスムーズに連動できる



© AskaT3 Co.Ltd.All rights reserved

押し寄せるセルフ化

タッチパネルを用いたサービスの急増

業務のセルフサービス化は、時代の進歩とともに次々と生まれてきており、その導入目的やメリットなどは各種異なるものの、確実に増えてきている。では、これまで行っていた業務をセルフ化する際において大事なことは何であろうか？ 注目を浴びるタッチパネルを用いた最新のセルフサービスを紹介しつつ迫ってみたい

タッチパネルによる セルフサービス化

セルフサービスといえは、最近ではその業務の全てを客側が行うセルフタイプのガソリンスタンドなどが挙げられるが、今や当たり前のように利用されているスーパーマーケットなども、誕生当時は客自身が商品を選び取りレジまで運ぶという、これまでは対面販売が主だった小売業をセルフサービス型にしたもの。その他にも喫茶店に対するファーストフードやコーヒーショップもそれにあたる。今更ながらではあるが、現在においてこのようなセルフサービス化を取り入れているサービス業は大衆店を中心に数多く存在して

り、それとは正反対の高級志向の店が目立ってきた。今更ながら、セルフサービス化を導入する店舗が次々と登場する傾向が見られる。さて、こうしたセルフサービス化が世間に浸透した背景には、いわゆるバーコードやタッチパネル等の新たな入力デバイスの登場が挙げられる。そして、最近ではこれら最新の入力デバイスを用いた新しい形のセルフサービスも登場し話題を集めている。アスカティースリー(株)では、外食産業向けのテーブルオーダーシステム「e-menu」を開発し、焼肉店や居酒屋などの飲食店に提供している。同システムは、タッチパネル式のモニターを店舗の各テーブルに設

置することで、客側が従業員を介さず自分でメニューをオーダーできるというもの。「e-menu」によって、人件費の削減はもちろんのこと、注文間違いや混雑時の接客不足なども減り、それに関するトラブルも極力排除できる様になったと聞きます。また、タッチパネル式ですので、お子様からご年配の方まで幅広い世代が使いやすく、お客様にもすんなりと受け入れられています。「アスカティースリー」取締役事業部長・江口俊則氏。同システムの導入は、こういった店舗側のさまざまなメリットはもちろん、従業員を呼ぶ必要がないため、いつでも気兼ねなく料理を注文できることやモニ

駅前探険倶楽部

株式会社駅前探険倶楽部が開発したタッチパネル式端末。現在、地下鉄の駅に設置され乗り換え案内として導入されている



(写真上) 今後はICカードなどにも対応し、さまざまな使われ方が予想される
(写真左) 調べた結果はプリントアウトすることもできる

©駅前探険倶楽部



ターで会計を常時確認できるなど、客側のメリットも当然ある。ちなみに「e-menu」には、これらのセルフオーダー機能のほかに、料理を待っている間などちょっとした空き時間に気軽に楽しめる占いやゲームなどのコンテンツが搭載されているのも特徴となっている。また、タッチパネルを利用したセルフサービスではこんなものも登場している。(株)駅前探険倶楽部は宿泊施設や商業施設を始め、さまざまな公共施設においてナビゲーションの役割を担うタッチパネ

ル型の端末を開発。現在は、都営地下鉄や東京メトロなどの駅に「○○の乗り換え案内」として導入されている。「東京というところもあり、主に観光客に利用されることが多いようです。外国語にも対応していますし、特に複雑といわれる東京の地下鉄網に対して、これまで口頭で案内していた駅員の負担も減っていると聞いています」(駅前探険倶楽部・取締役サービス企画部長・内田陽介氏)。こちらでも、特に利用頻度が高いと考えられる年配の方でも、同

サービス・業務の補完及び、 発展させる為のセルフ化

では、今後次々と生まれてくるであろう新しい形のセルフサービスにより、サービス業自体の方向性に何かしらの変化が生まれるのだろうか？ まず一つ思い付くのは、従業員を必要としなくなることで、セルフサービス型ガソリンスタンドのような無人店舗が主流となるといった予測。だが、これに対しては「個人的な意見ですが、無人化の店が増えていくような傾向はないと思います。これは飲食店に限ったことかもしれませんが、」e-menu」を導入されている店舗も人件費の削減などのコストダウンが最大の目的ではなく、セルフオーダーによって生まれた従業員の余裕を、より良い接客や居心地良い店内の雰囲気作りに向けて力を入れるといった目的のもと導入しているところが多いように



編集部Aのチェック

サービス業務に対する姿勢は変わらない

AM業界も当然サービス業であり、今回の内容はサービス業に関する当たり前のことを語っただけにすぎないかもしれないし、生き残ることに必死な現状ではただの理想論ともいえる。しかしながら、こういった基本的なことを常に意識していく姿勢こそ大事なことでないだろうか。まあ、これも常日頃から現場にいる方々にとっては当たり前といわれるかもしれないが…。ロケでは、タッチパネルを用いたゲーム機も数多く登場し人気を集めている。そういった意味では、今回紹介したようなタッチパネルを用いたセルフサービス化がユーザーに浸透するのはすぐ効果を発揮する場面もあるのではないだろうか。要するに簡略化できる業務をセルフ化し、その分重要だといわれている積極的な声掛けを始めとするユーザーとのコミュニケーションにより力を注ぐ。常にそういった姿勢を保つことが大切で、それを行えるようにするための手段の一つとしてセルフサービスは存在しているのだと筆者は思う。

「アスカティースリー」江口氏。また、駅前探険倶楽部の内田氏も「例えば、案内所ですべてに設置しているような施設などでも、更にこういった端末を導入し、併用することでこれまで以上に詳しく案内ができるなど、一歩先を行くサービスを行えるのではないのでしょうか」と語る。セルフサービス型のガソリンスタンドも値段を有型よりも安く設定しているように、セルフサービス化は、業種によってその内容こそ違うものの、どこも客の満足度を上げるといふ目的が最重要視され、このことはいくら技術が進歩したところで変わらないと思われる。要するに、業務のセルフサー

ビス化は、それによって生まれた余裕をこれまで以上にその他の業務に力を注ぐ、あるいはより魅力的なサービスを客側に提供する、そういったところにあるのだ。仮にある店舗で何かしらの業務をセルフサービス化し、これまで二人いた従業員が一人でも足りるようになったとしても、安易に一人にするのではなく、余剰となったマンパワーをいかに他のサービスへ転嫁していくか？ そうしたことへ目を向け、より優れたサービスを新たに産み出して行くことこそ「セルフサービス」がもたらす真のメリットといえるのではないだろうか。