

サービスレベル向上に貢献! オーダーテイクとサービスの 自動化がもたらす効果とは?

大阪の食文化として知られる“串かつ”。その代表格が、85年以上の歴史を誇る元祖串かつ『串かつだるま』だ。経営母体の㈱一門会は、伝統的な商品を提供しつつ、セルフオーダーシステム「メニューくん」と特急レーンを採用するという、業態初の試みで新たな風を吹き込んでいる。そうした取り組みに着手した背景と、導入しての効果、今後の狙いなど、第一エリア課長の川端清昭氏に話をうかがった。



㈱一門会
第一エリア 課長
川端清昭 氏

昭和4年、大阪・新世界で創業し元祖串かつ店として名を馳せる「串かつだるま」。現在、大阪13店、兵庫1店に布陣するほか、タイと台湾にも進出、伝統の串かつを海外でも提供している。

2015年7月、JR新大阪駅内の飲食フロアに出店した「串かつだるま アルデ新大阪店」では、セルフオーダーシステム「メニューくん」と特急レーンを併せて導入。その狙いを㈱一門会の第一エリア課長、川端清昭氏は次のように話す。

「創業から続く本場の串かつの味を守りつつ、大阪らしいエンターテインメント性を打ち出すため、串かつ業態としては珍しい特急レーンを採用しました。また外国人のお客さまが20%ほどいることから、多言語対応でスタッフに言語能力がなくても集客できるようにしています」

導入のきっかけにはエンタメ性以外の側面もあり、深刻化する人手不足に対処できるよう、「メニューくん」によるオーダーテイク、特急レーンによるサービスをオートメーション化。最低人員のスタッフで回せる店を開発した。一方で、現状はホール6人体制と、十分な人材を採用できていないことから、機械化で空いた時間でサービスに注力している。

例えば串かつは衣で揚げることで、提供時は何の商品かがわからないことが多い。お客さまが特急レーンから商品を受け取った際、スタッフが一つ一つ説明する。また、オーダーの手間がない分、目配り、気配り・心配りができるように、お客さまと接する時間が増えるという効果も生まれている。

空いた時間で接客に傾注



特急レーンは2つ用意。テーブル席は「メニューくん」によるセルフオーダーを採用する。一方で、一人客をキャッチするカウンター席は、ハンディを使ったオーダーを採用し、スタッフとの接点を高める。

特急レーンと連動したメニューくんの実力!

「大阪らしいエンターテインメント性の打ち出し」を目的に、セルフオーダーシステム「メニューくん」と連動した特急レーンを採用。オーダーテイクとサブの作業負担軽減を図ることで、人材不足に対応できるようにする他、レーンで提供した後に一つ一つ商品説明をする、グラスが空いたらすぐに声をかけるなど、これまで以上のサービス向上にもつながる。



音声で差別化! 多言語にも対応

一番初めに「メニューくん」に触れると「ソースの二度漬け禁止」の音声流れるエンタメ性も。メニュー表は、はじめに1400円~のセットメニュー3品を表示しオーダーを誘発することで、客単価アップを狙う。外国人客2割を吸収するため、多言語対応も集客の要になっている。

ソースの二度漬けは禁止やで〜



端末チェックインでスタッフの手間要らず

通常お客さま来店時は、従業員用の端末からテーブルチェックインするが、「だるま」では端末チェックインを採用。「メニューくん」に触れるだけで自動チェックインができるため、スタッフの作業負担が軽減される。



店頭には、代表取締役の上山氏のオブジェが鎮座。駅ナカにありながら、大衆酒場然とした雰囲気を入れており、夕方からは近隣で働く会社員や遠方から出張に来た人で賑わう。1組3~5人の観光客も多く、テーブル席は活気であふれる。



串かつは紅しょうが、トマト、イカなど1本120円(税別)〜。きめの細かい衣は油切れがよく軽い食感で、さらりとした秘伝のソースとも相性が良い。

れる。これが一つのエンタメになっているとともに、店の特徴をアピールする要素にも結実する。

「メニューくん」が一定時間動作されないときは、創業からの歴史や、商品のこだわりなどをまとめたムービーが自動で流れる。お客さまに対しては、目で楽しませながら店の売りを明確に伝えることができる。一方

で、スタッフ側はオーダーを促すタイミングを知るきっかけにも役立っている。

「実は5年前から、他店舗でセルフオーダーシステムと特急レーンの導入を行っていましたが、その際は他社製品を使っていました」と川端氏。「メニューくん」を採用して、最も効果的な機能だと感じたのは「消し込み機能」がについている点だと話す。これは、レーンに商品をのせ客席まで発車させる際、発車ボタンを押す前に消し込みボタンを押さないと発車できないというシステム。ひと手間かかるが、これによって繁忙時の提供漏れがなくなるなど、お客さま満足度アップを実現している。

同社の2017年の出店目標は3店。春には東京進出も視野に入れ、東京・銀座で「創作串揚げだるままき 銀座店」をオープンさせる。

● 導入店情報

- 串かつだるま アルデ新大阪店**
- 住所 / 大阪府大阪市淀川区西中島 5-16-1 新大阪駅2F
 - 営業時間 / 10時30分~22時30分 (L.O.22時)
 - 定休日 / ビルに準ずる
 - 店舗規模 / ●坪70席
 - 客単価 / 2200~2300円