

替え玉やサイドメニューの追加注文で客単価最大80円増！ 多層階店で業務軽減も狙う

天然豚骨100%を使いながら、臭みのないまろやかなスープを生み出し、老若男女に愛されている人気ラーメン店『元祖博多屋台ラーメン 一竜』。1955年に福岡・中州の屋台で誕生し、現在では計39店まで拡大している。2017年6月からは、ラーメン業態では珍しくセルフオーダーシステム「メニューくん」の導入を開始。その狙いと導入後の効果について、㈱ガーデン一竜／てらっちょ事業部長の馬場泰洋氏に話を聞いた。



㈱ガーデン一竜／てらっちょ事業部長 馬場泰洋氏

1955年に福岡・中州の屋台で創業した、博多豚骨ラーメン店「元祖博多屋台ラーメン 一竜」(以下、一竜)は、08年よりフランチャイズ(F/C)展開に着手し西日本を中心に展開を進めて来たが、F/C本部再生を目的として㈱ガーデンが16年7月に買収を行なった。その後部内での集中出店を行なった。現在は直営21店、F/C18店を展開している。

狙うは多層階店の業務軽減

「一竜」では立地や物件に応じて券売機を設置した前払式(の店)と、ハンディターミナルを使用した後払い式の店とを使い分けていたが、17年6月より東京・新宿の西新宿店でセルフオーダーシステム「メニューくん」の導入を開始。その狙いを、㈱ガーデン一竜／てらっちょ事業部長、馬場泰洋氏は次のように話す。

「西新宿店は1〜4階とフロアが複数あり、スタッフに負担がかかっていました。また以前は入口にタッチパネル式の券売機を設置していましたが、最初に麺の固さを口頭で聞く、替え玉の追加注文を取るなど一部オーダーテイクをする必要があったのです。これらの作業をオートメーション化し業務軽減を図るため、「メニューくん」の導入を行いました。」

「メニューくん」では、オーダー確定前に麺の固さを選ぶ他、ネギ、チャーシュー、キクラゲの有無、追加トッピングを段階的に選べる仕様を採用。本来スタッフが口頭で聞くべきお客さまの細かい要望に対応することで、満足度アップも狙う。

外国人労働者の教育時間を軽減

「メニューくん」導入のもう一つの狙いは、スタッフの教育負担軽減だ。西新宿店はスタッフのなんと9割が外国人。日本語に堪能な外国人だけではないことから、教育に時間がかかりました。オーダーミスの要因も多かったり、オーダーミスの要因もなりました。しかし「メニューくん」導入により、それらの問題が解決。外国人スタッフにはサービスよりも、配膳やテーブルセットなどのオペレーションに集中してもらうことができた。



メニューくんのココがすごい!

全席の状況をひと目で把握。スムーズな席案内を可能に

MIS装置は空席(バッシング中・バッシング終了)、チェックイン、オーダー停止などが色分けで表示されるため、1階にしながら全フロアの状態を確認することが可能。全席を把握しにくい複数階店でも、スムーズな案内を実現する。



お客さまの細かな要望に 応える注文画面で 満足度向上

ラーメン注文の際は麺の固さ、薬味の有無、追加トッピングを選択できるように段階的に表示。お客さまの要望に細かく応えるオーダー画面で、満足度向上を狙う。また替え玉やサイドメニューの追加も気軽にでき、客単価増を狙える。



色分けにより、空席、在席、バッシング中の状態がひと目でわかる。



本来スタッフがオーダー時に聞くべき細かい要望を表示。聞き漏れなどの人為的ミスがなく、お客さまのストレスも少ない。

さらに多層階店での業務効率化に役立つのが、一カ所で全席の状況把握ができるMIS装置。入口横に設置したモニターで、全席のオーダー状況を確認できるため、案内がスムーズに。また混雑時のお客さまへの声かけを行なうなどにより、回転率アップも狙えるようになった。

50〜80円の客単価増に成功

西新宿店で「メニューくん」を導入したところ、客単価が50円アップ。また17年8月より導入した東京・池袋の池袋東口駅前店では、客単価が



80円まで伸張するなど、大きな効果を生んでいる。

「客単価アップの大きな要因は、替え玉やサイドメニューの追加注文がタッチ一つでできるようになったことでしょう。替え玉注文が恥ずかしいという女性の方でも、気軽にオーダーできることも単価アップにつながったと思います(馬場氏)。」

こうした効果を踏まえ、現段階では東京・渋谷の渋谷センター街店と千葉・野田の野田山崎店での導入も決定している。外国人客の多い渋谷センター街店では客単価アップを、座敷席のある大箱の野田山崎店では業務軽減をそれぞれ狙う予定だ。

「外食は働く人の労働負担が大きい産業。IT導入による労働環境の改善で、スタッフが働きやすい環境をつくるのが、外食産業には必要だと考えています」と馬場氏は話した。



西新宿店はほとんどが外国人スタッフ。日本語が得意でないスタッフもいるため、教育に時間がかかっていたが「メニューくん」導入により、オーダーに関する業務がなくなったことで外国人スタッフも働きやすくなった。

導入店情報

元祖博多屋台ラーメン 一竜 西新宿店

- 住所 / 東京都新宿区西新宿 1-16-10 ソルティ西新宿DEUX
- 営業時間 / 11時〜翌1時
- 定休日 / 無休
- 席数 / 40席