

1店あたりの人件費率2・5%減、採用応募数3倍で定着率も1・5倍に ホール作業負担軽減で人材難を解消

「四国No.1企業」を目指す㈱ことぶき精肉店は、1967年愛媛県西条市の食肉店で創業。現・代表取締役の伊藤忠昭氏が入社した1995年より外食卸業を開始し、2010年からは飲食業に参入するなど事業を拡大してきた。現在は愛媛県内に焼肉店、焼鳥店など計9店の飲食店を展開する同社が、セルフオーダーシステムを導入したきっかけとは。伊藤氏にその経緯と効果、そして「メニューくん」導入によるメリットを聞いた。



㈱ことぶき精肉店 代表取締役 伊藤忠昭氏

焼肉店やきにくの蔵、焼鳥店「炭火焼鳥とりっこ」、カツ丼・とんかつのファストフード店「かつ福」を愛媛県内に計9店舗展開する㈱ことぶき精肉店。なかでも愛媛県内で4店舗を構える「炭火焼鳥とりっこ」は、ファミリー層に人気の郊外型焼鳥店だ。店内で串打ちする焼鳥や炭火で豪快に焼き上げるごろごろ焼きを主力に、ピザや唐揚げ、釜飯などバラエティに富んだ商品ラインアップで、家族連れから女性グループ、カップルまでを取り込んでいる。

「元々ハンディ端末を使ったオーダーテイクを行なってきましたが、お客さまをお待たせすることが多く、セルフオーダーシステムの導入を決断しました」と代表取締役の伊藤忠昭氏。

「汎用品タブレットでなく、自社開発の飲食店専用タブレットのため、壊れたときの対応も迅速で安心できます。また自社でパーツ交換してくれるので、修理コストも他社製品より下げられました」（伊藤氏）。

「耐用性の高い「メニューくん」に切り替えを開始。イニシャルコストとランニングコストを合わせたトータルコストを比べたとき、「メニューくん」の方が低コストになることがわかった。

「汎用品タブレットでなく、自社開発の飲食店専用タブレットのため、壊れたときの対応も迅速で安心できます。また自社でパーツ交換してくれるので、修理コストも他社製品より下げられました」（伊藤氏）。

看板商品の注文率増に貢献

商品の付加価値の訴求ができる点も「メニューくん」の大きな特徴だ。「従来のセルフオーダーシステムはメニューを選ぶためのツール。だったのに対し、自由にレイアウトを作成できる「メニューくん」は、楽しく選べるツール」として役立っていると思います」と伊藤氏は評価する。



愛媛・今治にある「炭火焼鳥とりっこ 今治店」。88坪160席の規模ながら、ホール人員は平日5～6人、日曜8人体制。セルフオーダーシステムは採用のフックにもなり、オープン時の応募者数は60人にもなった。

メニューくんのココがすごい! 付加価値を高め 売りたい商品を明確化

固定レイアウトの他社製品と比べ、「メニューくん」のメニュー画面はフリーレイアウト。単なる“選ぶツール”ではなく、“楽しんで選ぶツール”として活躍する。また、付加価値を高めた演出ができるため、売りたい商品を明確に訴求。「これまでは居酒屋の定番メニューが出る傾向にあったが「メニューくん」は確実に看板メニューをアピールでき、オーダー率アップにつながった」と伊藤氏は話す。



シズル感のあるイメージ写真に、こだわりを伝える文章を掲載することで価値を伝える。またメニュー写真の大きさをつけることで、売りたい商品を明確に打ち出す。

人材の採用応募者数と定着率向上にも貢献

特に高校生や主婦層は、煩雑な操作を覚える必要があるハンディ端末を苦手とする人も多い。これが応募者数減や、定着率の伸び悩みの原因となっていた。一方で「メニューくん」はハンディ操作のトレーニングがいらず、ホール業務負担軽減を実現。採用応募者は導入前の3倍に、そして高校生の定着率が1.5倍まで伸張するという効果を発揮した。



採用・教育に力を入れている同社。人の集まりにくい地方都市ながら、人材の定着率も高いという。またスタッフの80%は既存スタッフからの紹介というデータからも、働きやすい環境に注力していることがうかがえる。

採用・教育に力を入れている同社。人の集まりにくい地方都市ながら、人材の定着率も高いという。またスタッフの80%は既存スタッフからの紹介というデータからも、働きやすい環境に注力していることがうかがえる。

フリーレイアウトのメニュー画面は、売りたい商品を大きく見せる、シズル感のあるイメージ写真を掲載するなど、付加価値を高めて商品をアピールすることが可能。これにより商品の魅力を明確に伝えられるようになり、特に看板商品のオーダー率アップにつながった。

「看板商品はリピーターを獲得できる商品です。この商品のオーダー率が上がれば、再来店率アップにもつながります」と伊藤氏は言う。

人材定着率1・5倍まで上昇
人材面への影響も大きく、同社では採用応募者数の増加、定着率の伸張などの効果を発揮している。

「出店立地には大学のない地域もあり、そうした場所では高校生や主婦のパート・アルバイトが主力人材となります。しかしハンディ端末は操作が煩雑なため、慣れる前に辞める人も多く定着率がなかなか上がりません。一方でセルフオーダーシステムは、ホールスタッフの業務負担を軽減してくれるため、高校生アルバイトの

ロードサイドに立地し、駐車場50台分を完備。家族連れから女性グループ、カップルなど幅広い客層を獲得する。

● 導入店情報

- 炭火焼鳥とりっこ 今治店**
- 住所 / 愛媛県今治市馬越町3-167-1
 - 営業時間 / 17時～24時 (L.O.23時)
 - 日祝16時～23時 (L.O.22時30分)
 - 定休日 / 無休
 - 店舗規模 / 88坪160席
 - 客単価 / 2500円