

飲み放題の注文作業をなくし 料理、ドリンクの提供スピードアップ、 接客時間増で客単価200円アップ!

株式会社ダイニングは、福井を拠点に居酒屋「きはちらくはち」など7ブランド22店を展開する外食企業だ。飲み放題を集客のフックとする「きはちらくはち」では、オーダーテイクの手間を省く目的でセルフオーダーシステムを導入するなど、ITによる作業効率化にも着手。以前は別会社のシステムを導入していたが、2017年より「メニューくん」に切り替えたその経緯と効果について、代表取締役社長の林明良氏に伺った。



株式会社ダイニング
代表取締役社長 林明良氏

居酒屋「きはちらくはち」を基幹ブランドに、イタリアンや焼肉店などを福井、富山、滋賀で計22店展開する株式会社ダイニング。うち人口26万都市の福井・福井市だけで7店の「きはちらくはち」を出店しているが、1店あたりの月間集客数は25000人を誇るほど、エリアマーケティングに長けた企業だ。

飲み放題のオーダーテイクを軽減

「きはちらくはち」は、炭火焼鳥刺身の舟盛り、そして1時間500円飲み放題が3本柱。またお客さまの前で、お刺身をバーナーで炙ったり、チーズをかけるといったライブ感を演出し、商品価値を高めている点も特徴だ。

集客のフックとして17時から19時30分まで、1時間500円のアーリータイム飲み放題を実施。2時間

飲み放題も含めた、飲み放題のオーダー率は80～90%にまでおおよぶ。「お客さまのほとんどが飲み放題をご注文されるため、お客さまに呼ばれる回数が多いことが課題となっていました」と話すのは代表取締役社長の林明良氏。こうしたオーダーテイクの手間をなくそうと、4年前にセルフオーダーシステムを導入。民生品タブレットを使ったシステムを使っていたが、メニュー写真が鮮明でなく、さらにタブレットの故障も多かった。

「思った以上にシステムがうまく機能していませんでした。そこで『メニューくん』のタッチの反応の早さ、画面の美しさ、メニューの探しやすいなど、意が切り替えを決めたのです」と林氏。

2017年2月より切り替えを開



70坪100席の大箱ロードサイド店。カウンター席と個室で構成し、2階は大きな宴会を獲る広間も用意（写真上）。平日はホール2人、週末は4人で稼働させるが「メニューくん」がなければもう1人は必要」と林氏。

提供速度向上で客単価200円増

画面には飲み放題の残り時間が表示され、お客さまからわかりやすいと好評。またスタッフの客席への往来が減ったことで、おしぼりやお茶などのサービスに力を注げるようになった他、料理、ドリンクともに提供スピードが格段に向上した。

メニューくんのココがすごい! 飲み放題が人気の店こそ「メニューくん」の威力を発揮

時間 120分
交換制とさせて頂



お客さまにとって、飲み放題の時間制限は気になるどころ。「メニューくん」には飲み放題の残り時間表示もあるためわかりやすく、安心して飲むことができると好評だ。

「飲み放題のオーダー率が80～90%だからこそ、セルフオーダーシステムの威力が発揮された」と林氏。飲み放題のオーダーテイクをなくすことで、その分他のサービスに注力できるようになり、顧客満足度も向上。料理、ドリンクともに提供スピードも早くなり、結果として客単価200円アップにつながった。

「うちは入店しているお客さまが最優先。そのため、今来て頂いているお客さまの満足度が下がるようであれば、新規入店を制限するようにしています。これまでは例えば満席でなくてもスタッフの手が回らず、入店を制限することもありました。しかし提供スピードがアップしたこと、店がスムーズに回るようになり、新規入店の制限もずいぶん減りましたね」と林氏は言う。

「導入の設備工事のために、お店を休業せざるを得ないとなると、収益ロスの可能性もあります。しかし導入の際の設置工事を、営業時間前に終えることができたのもよかったですね。また、当社の設備投資回収は5年を目標に計画しています。『メニューくん』は故障も少なく、10年以上は使えるので費用対効果も高いと思います」と林氏は話す。

ひと目で見える商品カテゴリー

以前活用していたセルフオーダーシステムは、メニュー全体を1画面で把握することができなかつた。一方で「メニューくん」はカテゴリーごとのボタンが常に表示されるため、メニュー構成がひと目でわかりやすい。紙のメニュー

でも、セルフオーダーシステムがサービス面、利益面での効果発揮してくれると期待している。

「このメニューってどこ?」 というストレスを軽減する

他社製品は、カテゴリーボタンが一覧で見えないため、メニュー全量が見えにくい場合が多い。「メニューくん」はどのメニューを閲覧しても上部に焼鳥、刺身などのカテゴリー分けのボタンがあるため全量を把握しやすい。これにより、紙のメニューブックを見て「メニューくん」からオーダーするという流れもスムーズだ。



メニューから選ぶより、カテゴリーから商品を探してお客さまが多い。カテゴリーが常に見える画面は使い勝手が良い。



主客層は20～30代。女性客が多く、同店のみ17時～19時30分まで、1時間750円でワイン飲み放題を実施する。

● 導入店情報

- きはちらくはち 大和田店
- 住所/福井県福井市高柳2-1405
 - 営業時間/17時～翌2時 (L.O.翌1時30分、炭火焼メニューはL.O.翌1時)
 - 定休日/無休
 - 店舗面積/70坪100席
 - 客単価/3000円