

# 客席数を12席増やしても ホールスタッフは3人減! 月20万円の人件費削減に!!



厚切りとんかつや鍋をつかった定食など、オリジナルのとんかつメニューを提供。2017年6月にリニューアルオープンした愛知・稲沢の稲沢店は、72席から84席まで客席数を拡大、売上上げ昨対比120%を記録する。

東海、北陸、甲信で直営13店、フランチャイズ3店の計16店を展開するとんかつレストラン「とんかつ かつ時」。キャベツ、ご飯、みそ汁がおかわり自由のスタイルでお客さま満足度を高め、常連客を多く獲得する。同ブランドがセルフオーダーシステム「メニューくん」を導入した狙いは、人手不足と高騰する人件費対策。実際に導入後の効果について、(株)アトム中京営業本部、かつ時事業部長の小島 昇氏に聞いた。



(株)アトム 中京営業本部 かつ時事業部長 小島 昇氏

メニュー数約30品と豊富なバリエーションのとんかつメニューで、とんかつチェーン店との差別化を図る「とんかつ かつ時」。おかわり自由のご飯は白飯と麦飯、みそ汁はアサリ汁と豚汁から選べるのも特徴だ。主要立地はロードサイドで、愛知県の稲沢店ではランチで年配客8割を吸収、週末は家族連れが多くなる。老若男女に親しまれている。

かつ時事業部長の小島 昇氏。まずは2015年にリニューアルオープンした、岐阜県の大垣西インター店で、2017年5月より試験導入。お客さまアンケートの結果では「落ちていく提供時間が早くなった」「おかわりの提供時間が早くなった」などの声が上がった。これを受け同年6月より稲沢店、長野・豊科店とリニューアル店で順次導入。2018年4月からは既存店3店でも導入を開始している。

経営母体の(株)アトムでは、系列の焼肉店や居酒屋などで「メニューくん」を導入してきたが、追加注文の少ないレストラン業態での導入は行なって来なかった。

おかわり自由のキャベツ、ご飯みそ汁の注文数は1人あたり平均1・4杯。お客さまは都度、卓上の呼び鈴でスタッフを呼び出すため、ピークタイムの1時間だけで、なんと60回もの呼び鈴が店内に響いていたという。これが「メニューくん」導入後は1時間あたり3回まで減ったことで、落ち着いた空間提案ができ

るようになった。またスタッフがテーブルに行く回数も導入前は1卓あたり8回だったが、導入後は5回に低減。スタッフも余裕を持ったサービスができるように改善された。

## お冷やの提供忘れを防止

2017年6月にリニューアルオープンした稲沢店は、ホールにお冷やを置く場所を設置していたが、このスペースを客席に転換。客席数

を72席から84席まで拡大した。「以前はお冷やをすぐに出せるよう、ホールに置いていましたが、出し忘れてしまうことも。しかし「MIS装置」でチェックインを押すと、デシヤップのプリンターから卓番号と人数の伝票が出るようにしたこと、提供忘れがなくなりました。「MIS装置」とはレジや受付で店舗全体の空席、パッシング状況などを把握できるシステム。これまでは席案内専任のスタッフを1人常駐させる必要があったが、ひと目で空席がわかる「MIS装置」の導入により、近くにいるスタッフが席案内でき、ホール作業人員の確保につながった。

レジ横に設置した「MIS装置」。以前は席案内スタッフを1人置いていたが、近くにいるスタッフがすぐ席案内できるようになった。



デシヤップに置くキッチンプリンター。チェックインした卓番号とお客さまの人数が出る。気づいたスタッフがお冷やの提供を行なう。

## メニューくんのココがすごい! レジに置く「MIS装置」により 店舗全体の状況をひと目で把握!

店舗レイアウト通りの画面で、レジにしながら店舗全体の状況を把握できる「MIS装置」。お客さま来店時、来店人数を入力しチェックインすると、デシヤップにあるキッチンプリンターから卓番号と人数が書かれた伝票が出る。これにより気づいたスタッフがお冷やを提供するため、出し忘れがなくなり、お客さま満足度の向上につながった。



## ホール人員3人減でも ぎめの細かいサービスを実現!

ホール人員は72人で7人だったのが、「メニューくん」導入後は84席で4人に。スタッフがテーブルに行く回数は8回から5回に下がり、余裕を持ったサービスができるようになった。また無料サービスのお茶や取り皿の要望も「メニューくん」を通してできるため、これまで以上にお客さまに対するケアができるようになった。



おかわり3アイテムの平均注文数は各1.4杯、1卓で平均2回はおかわりの注文があったが、「メニューくん」導入後も出数の変化はない。一方で提供時間が短縮されたことで、お客さまのストレスが軽減された。

## 提供時間91秒が43秒に短縮!

「メニューくん」導入により、人員削減にも大きく貢献。以前は呼び鈴に対応するために必要な人員として、最低7人のホールスタッフが必要だったが、オーダーテイク作業がなくなったことと、4人でも回せるように。また、おかわりの盛りつけはホールスタッフが行なうため作業負担が大きく、提供遅れにもつながることもあったと

「メニューくん」導入と客席数拡大により、売上上げ昨対比は120%まで伸張。「メニューくん」の導入による利益率確保で、今後の出店につなげたい」と小島氏は語った。



ロードサイド立地で、ランチタイムは年配客8割を集客。週末や夜は近隣に住む家族連れが来店し、ウェイティングができるほどの人気店だ。

### ● 導入店情報

- かつ時 稲沢店  
住所/愛知県稲沢市一色下方町272  
営業時間/11時~22時 (L.O.21時30分)  
定休日/無休 客席数/84席  
客単価/1200円