

セルフオーダーと特急レーンの連動で 顧客満足を上向きに 売上昨対比105%、客単価3.5%増

大手牛めしチェーン「松屋」が手掛ける回転寿司業態「すし松」。全業態のなかでも初となる、セルフオーダーシステムを導入したのが、東京・蒲田の「すし松 蒲田2号店」だ。高速レーンと連動させた「オールオーダー店」へとリニューアルした、その狙いと効果、そして飲食店のIT化についての考えを松屋フーズの滝本 崇氏に聞いた。



松屋フーズ
海外・新業態開発部 鮎割烹
グループ グループマネージャー
滝本 崇氏

（松屋フーズが手掛ける回転寿司店「すし松」は、東京都と埼玉で鮎割烹業態1店を含む計6店を布陣。特に東京・蒲田は、駅前にも2店を構えている。2018年3月には「すし松 蒲田2号店」を回転寿司店から、セルフオーダーシステムでオーダーし、高速レーンで直接客席に届ける「オールオーダー店」に切り替え、リニューアルを果たした。）

これにより売上昨対比は105%まで伸張、確実な効果も上げている。

を削減し、現状の人員構成でもサービス力を維持・向上させるようにと、オールオーダー店への切り替えに踏み切りました」と滝本 崇氏は話す。

セルフオーダーシステム「メニューくん」導入前は、手書き注文でスタッフが皿を数えていたため、ミスに対して注意を払わなければならない業務が多かった。さらにこうした一連の作業を教育する期間も必要だった。一方オールオーダー店にしてからは、オーダーや皿の数え間違いがなくなったことで、スタッフのストレスが軽減。教育時間も低減したため、新人スタッフの即戦力化を実現している。結果として、お客さまに接客する時間が増え、サービス力強化につながっている。

「特に今はオールオーダーに慣れていただく期間。アルコールも高速レーンで提供できるようにしていま

すが、今はスタッフが直接手渡ししたり、「メニューくん」の使い方をお客さまへの配慮もしております。

人員配置はピーク時でホール2・5人。リニューアル前はピーク時2・5〜3人と、体制は大きく変えず、顧客満足度の維持・向上に努めている。実質の人員費削減には至っていないが、「ホール人員を減らすことよりも、スタッフが働きやすい労働環



L字型の物件は手前に向かい合わせのカウンター席を、奥にはテーブル席も設置する。改装による席数の変化はなく、客単価増による売上アップにつながった。

メニューくんのココがすごい!

高速レーンと「メニューくん」の連動で原価率削減に!

「メニューくん」でオーダーすると、厨房内の厨房端末に内容が送られ、オーダーを受けた商品のみをレーンにのせ提供する。回転寿司業態のときは、常にレーン上に寿司を回す必要があったため、食材ロスが避けられなかった。しかしオールオーダー店に切り替えてからはロスがなくなり、価格・提供量を変えずとも原価率2%減を実現している。



高速レーンは上下に設置。上段は寿司皿を、下段はセットメニューやアルコールを提供することができる。

店内の空席を即確認、案内をスムーズに

入口横のレジには、店舗全体の状況を把握できるMIS装置を設置。「すし松 蒲田2号店」はL字型の物件のため、空席状況を把握しにくい。しかしMIS装置があれば空席、パッシングなどの各席の状況がすぐ確認でき、席案内もスムーズに行なえる。



MIS装置の画面では空席、パッシング完了、オーダー停止などを色分けで表示。ひと目で席状況を把握できる。

食材ロスゼロで原価率2%削減

オーダー後に提供するスタイルにすることで、メニューの売価・提供量は変えずに、原価率は2ポイントも低下。高速レーンの採用によりレーン上に常に寿司を回しておく必要がなく、ロスがなくなったことが原価率削減につながった。

また高速レーンで、スピード提供が可能に。混雑時はオーダーをためらうお客さまも、「メニューくん」は気兼ねなくオーダーできるため客単価増に結実する。実際、客単価もリニューアル後は3.5%増を記録し、売上昨対比増に貢献している。

調理データの蓄積による生産性向上を

管理画面では、各商品の提供時間のデータを見ることが可能。「提供に時間がかかる」ということは、手間のかかる商品が見えてくる。つまり、食材原価と合わせ、人件費も考慮しなければなりません。こうしたデータは、いざいざ生産効率を鑑みた商品の見直しや価格設定にも役立つだろう。



JR蒲田駅東口に2店舗を構え、蒲田1号店は回転寿司、同2号店はオールオーダー店と使い分けできるようにしている。

● 導入店情報

すし松 蒲田2号店

- 住所 / 東京都大田区蒲田5-11-9
- 営業時間 / 11時30分～翌1時 (L.O.24時45分)、日祝11時30分～24時 (L.O.23時45分)
- 定休日 / 無休 店舗規模 / 25坪32席
- 客単価 / 1700円