

飲食業向けID-POSシステム「極」で 経営力アップ!

システム導入事例

シンプルで操作しやすい券売機 「番号入力」「文字案内」に知恵絞る

～やま都うどん(茨城県北茨城市中郷町)～

2024年8月取材

商圈人口が小さく飲食店を営むには厳しい立地条件の中で、単独のうどん店で抜群の集客力を誇っている店がある。茨城県北茨城市中郷町に店舗を構える「やま都うどん」だ。飲食店業界の深刻な人手不足に対応するため、2023年5月に券売機とキッチンプリンターを導入。券売機では「番号入力」や「文字案内」の改良を重ねた。最新のIT機器を導入し、お客には素早くスムーズに商品を選んでもらえる環境を提供し、スタッフには職場環境の改善を図る。

●不利な市場でも抜群の集客力

出汁のこだわりで立地条件の厳しさをカバー

茨城県の最北端に位置する北茨城市の人口は約4万人。山と海に囲まれているため、やま都うどんの商圈人口は小さく飲食店を営むには厳しい立地条件だ。そんな中で、同店は全国的に有名な大手うどんチェーンの味を凌ぐと、地元で評判のお店になっている。

一番のこだわりは出汁だ。瀬戸内海・伊吹島産の最高級のカタクチイワシを煮て乾燥させた「いりこ」を使っている。「魚を獲ってすぐ加工したいりこなので出汁の鮮度が全く違う」と、やま都うどんの鈴木利幸社長は話す。

うどんも自動製麺機を導入。毎日粉から麺を作り、無添加無着色の本格讃岐生うどんを提供している。うどんの味が立地条件の厳しさを十分にカバーしているというわけだ。

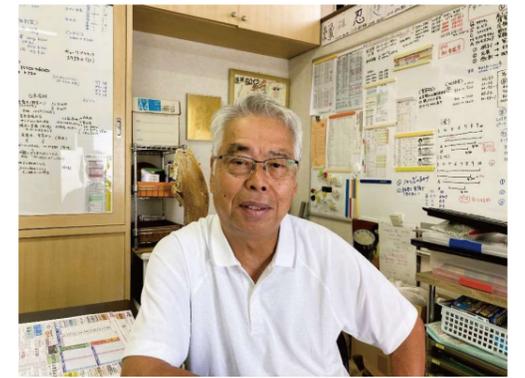
年中無休で営業時間は11時から20時まで。客席数は70席余り。平日の客単価は800円、ご飯物を除いたうどん類の販売数だけでも1日140個以上に及ぶ。



▲やま都うどんの店舗外観

経営は順調だが課題はある。飲食店業界の深刻な人手不足問題である。人手不足をカバーしようと導入したのが最新のIT機器。鈴木社長はIT機器の導入に至る経緯をこう話す。

「IT機器の導入は以前から考えており、システム開発大手には足繁く通ったが、当社の要求、要望に答えてくれるところはなかった。そんな時、出会ったのがメディアネットワークジャパンさん。こちらの要求、要望に100%答えていただいた」。



▲鈴木利幸社長

●「番号入力」と「文字案内」にこだわる

使いやすい「券売機」目指す

同店が導入したのは「羅針盤極SELF」。自動釣銭機と連動したタッチパネル式券売機とキッチンプリンターのシステムだ。

以前のシステムは、スタッフがうどん類やご飯物などのメニューをお客から直接聞いて、厨房スタッフに声をかけるという典型的なアナログ方式。オーダーミスや業務効率の悪さも否めなかった。

新システムの業務フローの簡単な流れはこうだ。まず、①お客が券売機に商品番号で注文する⇒②キッチンプリンターから注文データが印刷される⇒③厨房スタッフが注文データの商品調理する⇒④その間、お客様は天ぷらやおにぎりなどを取る⇒⑤お客様はレジで決済を行う。

この業務フローの開発ポイントは①の券売機での注文の仕方である。お客はパネルのメニュー表を見て、定食やご飯物、うどん類の中から好きな商品を決めて入力する。

やま都うどんではこの商品の入力方式として、「番号入力」式を採用した。設定画面には、例えば唐揚げ定食の場合、その商品にはNo.32という番号がふられている。商品を注文する場合、この商品番号を入力する。

鈴木社長は羅針盤の番号入力のメリットについてこう話す。「他の入力方式に比べてシンプルで操作しやすいのが番号入力方式。羅針盤の番号入力は、商品や番号の配置が直感的で分かりやすいのでスムーズに操作できる。機器の導入で一番こだわったポイントだ」。



▲パネルのメニュー表から番号で入力(赤丸で囲んでいるのが商品番号)



▲番号入力式の券売機



▲天ぷらやトッピング、おにぎりのコーナー



▲注文は券売機、決済はレジで行う

やま都うどんの顧客は高齢のリピーター客が多いが、最初は券売機に戸惑った最初は券売機に戸惑ったお客も番号入力に慣れてくると操作がしやすくなるという。

同店には老若男女、幅広い年齢層のお客が来店する。そこで工夫を凝らしたのが、ご飯物とうどん類の目安量を細かく設定すること。

基本的には小、中、大の3種だが、ご飯(ライス)ではミニ、小、中、大の4種に広げた。目安量だけでなく、商品には温冷など好みの温度も分かりやすく表示されている。券売機に不慣れなお客でも直感的に操作できるデザインに仕上げている。

調理や料理の手渡しが手早く

さて、券売機を通じて送られた注文データはキッチンプリンターでキャッチし、お客からの注文内容を紙に印字する。注文から料理提供までの時間を短縮し、オーダーミスが減らす効果がある。

データが送られてくると、キッチンプリンターは音を立てて知らせる。その音を聞き、厨房スタッフは全員に伝わるように、「オーダー入ります」と大きな声で注文データを読み上げる。注文データには1枚、1枚、「呼び出し番号」がふられているので、料理ができあがると、「〇〇の番号をお待ちのお客様、品物の用意ができました」と確実に商品を手渡すことができる。

ちなみに、キッチンプリンターは厨房の邪魔にならないように、省スペースでの設置が可能なコンパクト設計になっている。

厨房スタッフの鈴木美穂リーダーはキッチンプリンターの効果について、こう話す。「かけうどんだと1、2分で出来上がりますが、じっくり茹でる釜揚げうどんは6、7分かかります。でも、お客様には出来るだけお待たせしたくない。キッチンプリンターのおかげで調理や料理の手渡しにおける業務効率が一段と高まりました」。

先述した④の業務フローに示したように、店内にはお客が天ぷらなどを取るためのコーナーを用意している。そのコーナーでのメニューは豊富にある。

揚げたてのエビ天やイカ天、かき揚げなどの定番メニューだけでなく、ナスやサツマイモ、



▲キッチンプリンターが受けた注文データには「呼び出し番号」がふられる



▲やま都うどんの店内



▲導入後も券売機の使われ方をチェック

券売機の前でお客はどの個所で注文の流れを中断するのか、躊躇するのかをつぶさに観察した。

「実際、お客様が操作しているところを見てどこで迷うのか、躓くのかを確かめました。設定画面の案内文や順序など細かい点だが、修正すべき個所がいくつかあったのでメディアさんにはその都度修正していただいた」。

高齢のリピーター客が多い同店にとって、お客が券売機をスムーズに操作できるかどうかは重要な問題。鈴木社長はソフト修正に対する素早い対応を高く評価する。

券売機の設定画面には「もう一品欲しいあなたへ」という案内文があって、その下に「(冷)きつね」「(温)きつね」「とろろ」「豚かつ(小)」「牛肉」「生卵」「大根おろし」などトッピング購入を促す写真を入れている。これもまた券売機のチェックで新たに追加したコンテンツかもしれない。

人材不足に加え、食材や原材料の価格が高騰、人件費や水道光熱費も上昇している。こうした動きによって、飲食店業界では経営を維持するためにメニューの値上げや経費削減が大きな課題となっている。

中でも人材不足は深刻だ。鈴木社長はその対策として、外国人就労者や高齢者の採用を積極的に進める考えだ。加えてIT投資。業務効率や経費削減、人材不足をカバーするさらなる投資も念頭に入れている。

経営情報販売管理システム

MNJ羅針盤シリーズ飲食業向けID-POSシステム「極」

東京都北区 03-3906-3561

マイタケなどの野菜天の他、おにぎり、温泉玉子、ゆで玉子など様々なメニューを用意している。

もちろん、客単価アップが狙いだが、「お客様がうどんにのせる物をあれこれと時間をかけて選んでいただくので、待ち時間の感覚が薄れるようです」と鈴木リーダー。お客にお待たせしたくないという意識が厨房全体に浸透している。

羅針盤の改良ポイントとは

羅針盤導入の1年ほど前から、羅針盤導入後も鈴木社長が改良を重ねていることがある。それは券売機の設定画面の案内文と案内の順序である。狙いは券売機を直感的にスムーズに操作してもらうことだ。

案内文とは、設定画面に出る「商品の番号を入力してください」「ご注文内容 確認」「決定/やり直し/注文を確定する」「注文を送信する キャンセル」などの文言だ。

「自分が使ってみて快適にスムーズに注文できるかをいつもチェックしている。案内文の内容と順序が少しでも分かりにくいと、お客様はオーダーするのを途中でストップする。私自身、ファミレスや牛丼チェーンで何度も経験したのでよく分かる」(鈴木社長)。

羅針盤導入後、鈴木社長はメディアネットワークジャパンのソフト開発スタッフと終日、