

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

どん底業界で最新ITにリプレース! 客単価と客回転率アップで不況凌ぐ

～ひむか食堂(東京都千代田区外神田、竹本 寛 社長)～

2025年1月取材

飲食店業界が不況にあえいでいる。大手調査会社によると、2024年の飲食店倒産件数は過去最多となった。中でも苦しいのは唐揚げ店で、かつてないほどのペースで倒産件数が急増している。そうした中、2024年8月に最新のITシステムMNJ 羅針盤シリーズ「極SELF」(メディアネットワークジャパン)を導入し、客単価と客回転率アップに成功した店がある。東京・秋葉原に店を構える宮崎チキン南蛮専門店「ひむか食堂」(東京都千代田区外神田、竹本寛社長)だ。どのようにITシステムを活用したのか。その極意を詳しく紹介しよう。

●逆風にあえぐ飲食店業界

2024年の倒産件数は過去最多

「鶏肉はもちろん、米、醤油、野菜、食用油などの仕入れ価格がすべて上がっている。飲食店として存続していくには、最新のITシステムへのリプレースが必要だった」。ひむか食堂の竹本寛社長は、自店のIT投資に満足した表情を浮かべる。総務省が今年1月24日に発表した2024年平均の全国消費者物価指数によると、生鮮食品は前年比17.3%と高い伸びになった。特に米類は27.7%と49年振りの上昇幅を記録した。

こうした動きは飲食店業界に大きな打撃を与えた。帝国データバンクによると、2024年の飲食店倒産件数は894件。新型コロナの緊急事



▲ひむか食堂の店舗外観

態宣言下だった2020年の780件を上回り過去最多となった。中でも深刻なのは「唐揚げ店」。1年前の2023年の倒産件数は前年の9倍にあたる27件に達し、かつてないペースで急増した。唐揚げブームの一巡に加え、国内の鶏肉や食用油などの値上がりも響いた。

倒産した事業者の多くが大手のチェーンというよりも1～2店舗を展開する小規模事業者だったようで、この動きは2024年以降も続いているようだ。

●MNJ 羅針盤シリーズ「極SELF」活用で省力化と生産性高める

クレカや新札対応に加え高コストも評価

宮崎県のチキン南蛮といえば、宮崎県民のソウルフード。そのソウルフードだけを提供する専門店は全国広しといえど「ひむか食堂」だけだろう。

タルタル無・有(むね肉)の他、同店独自のもも肉を使った3つのメニューを揃えている。宮崎チキン南蛮の特長は独特の甘辛味だ。それを引き出すために、お酢だけで4種類、醤油だけでも3種類、その上、野菜やフルーツなどを加えた独自のソースを開発している。

食材の仕入れ価格が大きく上昇しても、長年培ってきた「ひむかの味」は守りたいと竹本社長。そのためにも、従来のITシステムを見直し店全体の生産性を高めたいと考えた。

そこで昨年2月、東京ビックサイトで開催されたホテル・レストラン・フード業界の展示会を見学。業務用厨房設備や調理機器、食品、ITシステムなどの製品やサービスの一大イベントである。「目的は券売機。リプレース前の機器は中古で購入したもので、導入後のサポートがなく、新札もクレジットカードにも対応できなかった。インバウンドやサラリーマンなど多くのお客を逃していた」(竹本社長)。

会場で目を付けたのが、メディアネットワークジャパンが開発したMNJ 羅針盤シリーズ「極SELF」だ。機器導入後のサポート体制がしっかりしている点と、クレジットカードや新札に100%対応し、大手のシステムよりも100万円以上安いというコストが優れている点を評価した。

導入時期は2024年8月。2024年度のIT導入補助金を活用したので、総額の1/3の負担額の持ち出しで済んだという。

販売単価が上がり売上も月50万円以上アップ

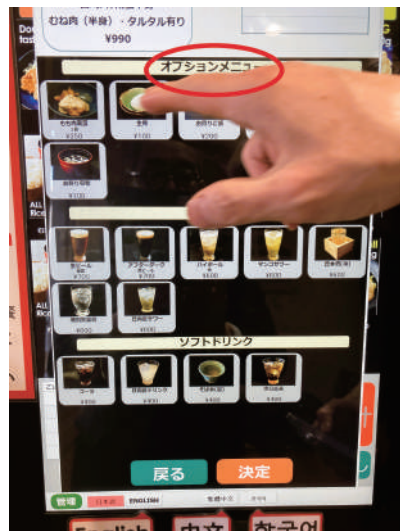
機器導入に当たって、竹本社長が特に要望したのが、「トップ画面から自動的にオプション画面へ流れるように工夫して欲しい」ということだった。というのもインバウンド客は必ずといっていいほど、定食(チキン南蛮)とセットで生ビールやコーラ、ウーロン茶などのドリンクをオーダーする。



▲竹本 寛 社長



▲トップ画面は9種類のチキン南蛮の定食メニュー



▲トップ画面からオプション画面にスムーズに移行



▲券売機は4か国語でオーダーできる



▲券売機下のボックスにはマウスとキーボードを設置



▲注文と同時にキッチンプリンターから注文内容が印刷

上手くいけば単価アップが図れると考えた。従来の券売機だとトップ画面からオプション画面へと移行する流れが悪く、ドリンクはスルーされるケースが多かったのだ。

そこで、券売機のトップ画面で9つの定食メニューを選ぶとオプションメニューへ自動的に飛ぶようにプログラムした。このプログラムによって、機器導入後は販売単価が上がり売り上げも月50万円以上アップした。クレジット対応も売り上げや単価アップに寄与している。

「インバウンド客の決済は現金ではなくほぼ100%クレジット。単価アップだけでなく、お客様が他の店に流れてしまうチャンスロスも防げるようになった」(竹本社長)。

秋葉原という立地条件が幸いして、ひむか食堂ではインバウンド比率が高い。通常のシーズンは2、3割程度だが、夏季は5割に膨らむ。一方、日本人は圧倒的に男性が多く、年齢層は20代から60代の学生やサラリーマンが中心だ。

インバウンド客が多いので券売機の外国語対応は必須。現在のシステムでは日本語はもちろん、中国語、韓国語、英語バージョンの4か国語でオーダーできる。

ここで工夫を凝らしたのは「音声ガイダンス」機能だ。例えば「トッピングをご希望の場合は商品を選択し決定ボタンをタッチしてください。ご注文内容がよろしければ会計内容をタッチしてください」などといったアドバイスが音声で流れる。

各々の外国語バージョンに切り替えた際に、その言語で音声自動的に流れる。インバウンド客に寄り添った機能だ。



▲直感的に操作しやすいように工夫を凝らす

客回転率は1時間あたり3回転

竹本社長は少しでも券売機での発券スピードを上げようと、今なお発券しやすい券売機画面のデ

ザインに留意している。例えば、定食メニューのサイズや色、配置、ユーザーが直感的に操作しやすいボタンやアイコンの位置、色使いなどをチェックし、お客様が希望の目的に到達するまでのクリック数を最小限に抑えていきたいという。

こうした取り組みで注文から会計までのオペレーションを効率化すれば、客回転率を高める原動力となる。同店の現在の客回転率は1時間あたり3回転。20分に1回はお客様が入り替わっている。飲食店業界としてはすこぶる高い回転率といえるだろう。もう一つ、竹本社長が **MNJ** 羅針盤シリーズ「極SELF」を高く評価している点がある。券売機にマウスとキーボードがつかないように設計されているので、メニューや料金、写真などを簡単に差し替えられる点だ。

実はこの1年、原材料の高騰などで数回、定食の値上げに踏み切った。「これまでは業者に依頼しなければメニューや料金を容易に変えられなかった。しかも、変更には1週間程度掛かっていたので非常に助かっている」(竹本社長)。

ひむか食堂の席数は15。営業時間は昼11時30分～15時、夜18時～20時までのトータル5時間30分。平日は3人、土・日は4人で回している。

今後の取り組みについて竹本社長は、「定食の原材料の値上げはこれからも続くだろう。そして、働き方改革によって従業員の労働時間の短縮などが求められている。飲食店のIT化がより一層重要になっており、**MNJ** 羅針盤シリーズ「極SELF」の機能をフルに活用して店の生産性を高めていきたい」と話している。

経営情報販売管理システム

MNJ 羅針盤シリーズ「極SELF」

東京都北区 03-3906-3561