

繁盛店づくりをサポートする テーブル & ハンディ端末

強い接客力は、繁盛店に欠かせない条件だ。接客をこなす人材不足に悩むお店も多いなか、テーブル&ハンディ端末の導入で、繁盛店へと歩み出した店があるという。一見、ハイタッチな接客とは相反するシステム導入が、実はマンツーマンな接客を可能にし、客単価アップなどのメリットをもたらしているという。そんなケースを訪ねて、静岡県へやってきた

良い人材なくして 繁盛店はなし

静岡市内の中心繁華街から1本脇道を入ったところに、今年9月「うたがわ厨房 山十」が開店した。元兵庫県だった日本家屋を改装した、店内はレトロな雰囲気と濃い大人が集まる居酒屋だ。オープンして早3か月、リピート客をしっかり捉えて順調な滑り出しだ。

経営主体の味楽(焼津市、宇田川昌義代表取締役)にとって4軒目となる店だが、開業にあたって、一番苦労したのは人材の確保だった。卒業・進学によるアルバイトの入れ替え時期にも重なり、求人誌に募集を出してもなかなか

かと思うような人材が集まらない。

これまで次々と話題店をオープンさせてきた宇田川氏は、接客にはとくに力を入れてきた。マンツーマン対応の接客を原則に、「人が良くなければ店は良くなりませんから」と言い切る。だが迫り来る開業日を前にして、今回は悩みを募らせるばかりの宇田川氏だった。

これぞ「救世主」の出現!と直感

そんな折に出会ったのが、飲食店のサポートシステム、スターランドの「スーパースター」シリーズ(飲食店)のテーブル&ハンディ端末。テーブルの片側などに設置した画面からタッチパネル操作でオーダーができるというシステムだ。

「正直、接客を重視する個人店には関係ないものと思っていました」という宇田川氏だが、今回ばかりは「これは人手不足には助かる、店の救世主になることは間違いない」と確信したそうだ。このシステムがあれば、人手不足によって注文のタイミングが遅れるより、スムーズにオーダー作業も進んでお客様

の不満を募らせない、すでにPCや携帯などを使いこなす世代のお客様であればこうした機械を操作することに抵抗は感じないはず、機械があってもマンツーマンな対応はいくらでもできると考えたのだ。そしてテーブル端末とPDAタイプのハンディ端末を導入、無事開業日を迎えた。現在4名が50席の客席を担当。「もしこれがなかったら、あと一人はホールスタッフを配置しなくてはならなかったでしょう」。

煩雑なホールの仕事を、システムが一部肩代わりし、余力をお客様との密なコミュニケーションにまわすことができるようになり、マンツーマン対応の接客は健在だ。

面白い!と評判 クチコミ客も来店

テーブルの片側などに埋め込まれたテーブル端末は、わずか3.8インチの小さな液晶画面で、店の雰囲気をこわすことなく客席になじんでいる。システムの導入は、人手や作業のロスを食い止めただけでなくお客様にも好評だという。すべてタッチ画面で注文を済ませるお客様もいるかと思えば、「店員呼び出し」を押すだけで、あとは従来どおりのスタイルで注文をするお客



「うたがわ厨房 山十」で使っているのは…
注文・会計処理をサポートする「スーパースター」シリーズ(飲食店)

同店のテーブル端末とハンディ端末(PDAタイプ)は、スターランドが開発した飲食店向けシステム「スーパースター」シリーズ(飲食店)の1機能。画面をタッチするだけの簡単操作で注文・会計処理を行う。9,999品までのメニュー登録、分類も自在、品切れやタイムサービスなど価格変更も即対応。画面操作も厨房への送信も早いのが特徴。ハンディ端末では来店客の人数、客層も選択入力できる。フロントのパソコン画面では注文履歴はもちろん、1画面で30テーブルまでの状況表示ができ、スクリーンでの種別会計などの機能を併せ持つ。現場の作業効率アップから顧客データ活用まで幅広く網羅する「スーパースター」は、まさにお店にとって有能なスーパースターのスタッフだ。

テーブル端末(大) テーブル端末(小) お店で使用中!

ハンディ端末(PDA) お店で使用中!

ハンディ端末(ハンディターミナル)

様もいる。初回客には「面白いと思われたらこれでご注文になってみてください」と声をかけるようにしている。お客様の接待も可能な個室を備えた同店では、テーブル端末で呼び出しがあったときにのみスタッフが顔を出すので、お客様の邪魔をしないで済むといった点も喜ばれている。

さらに予想外の効果まで出てきているそうだ。このオーダーシステムが「面白い」と話題になり、クチコミ客もやってくるなど、来店動機にまでつながるケースも出てきた。

お客様を知るために 不可欠なツール

スタッフには常々、「お客様をまづ一番に!」「お客様の気持ちは“あうん”のタイミングで察知するように」と口説きまくって聞かせてきた宇田川氏。まづ目が物語っているから、常にお客様の目を見て判断するように指導してきたが、テーブル&ハンディ端末からも、お客様が実によく見えてくるという。「データを見れば、今いるお客様の状況が即時に分析できる」(同氏)というメリット

をももたらしたのだ。オーダーの履歴は、カウンター内のパソコン上でテーブルごとに確認することができる。例えば油っこい料理の注文が多く続いているお客様には、タイミングを見計らって「あっさりした〇〇はいかがですか」と気の利いた、提案型のオーダーテイクも積極的にを行い、オーダー率もアップ。

宇田川氏は経営する複数のお店を歩きまわること多い。営業途中で「山十」に戻ってきて、不在中のお客様の注文状況や売り上げなどが一目

で把握できる点も大いに利用価値があると話している。

「もはや、経営はどんぶり勘定では何も生まれません。個人店が大手チェーン店に負けないでやっていくためには、お客様のことを動だけに頼ってわかったつもりでは難しい時代です」と宇田川氏は強調する。

テーブル&ハンディ端末は、人手不足の穴埋めに留まらず、客単価、売上アップにつながる攻めの営業ツールとして、経営にまで開かる力強い存在になっているのだ。



「うたがわ厨房 山十」
住所: 静岡市葵区入道町1-3-10
電話: 054-273-3355
営業時間: 17:00~翌1:00(金・土は翌2:00)、日曜定休
店舗面積: 床敷: 43坪、50席
客単価: 2,800円



食材料理を中心メニューは12品以上あり、人数別割当の高級焼肉(1,800円)、「スーパースター」導入(約14万5,000円)



年間に200店以上の飲食店の視察にも出かけるアクティブな宇田川昌義代表取締役(39歳)

お問い合わせ **株式会社 スターランド** 静岡市葵区青木3丁目8番1号 電話 0120-007-009 <http://www.starland.co.jp>