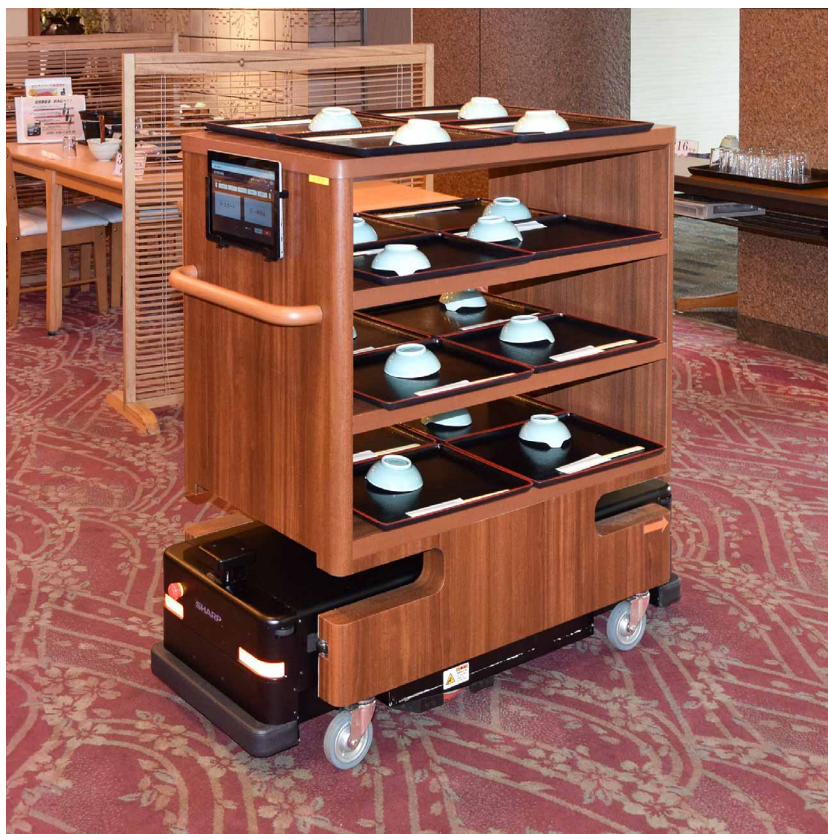


厨房から宴会場まで自動搬送装置 (AGV) が料理を配送 スタッフの作業負担を軽減して接客サービスを強化



導入先

株式会社湯元館さま 湯の宿 木もれび

- 滋賀県大津市
- 1929年創業。1200年の歴史のあるおごと温泉で最初に創業された老舗旅館。琵琶湖を眺望できる展望露天風呂、滋賀名物の近江牛料理などが人気で、リピーター客も多い。



導入商品

自動搬送装置 (AGV)

XF-100×2台

配膳用台車 (特注) ×2台

- 2019年1月導入。レストラン、宴会場への料理の自動搬送に活用。16人分の料理を積載できる特注の台車も納入。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

レストランのスタッフは、限られた人数で宿泊客の料理を何度も往復して運んでおり、なかでも約30m離れた宴会場まで配膳する作業は重労働でした。この単純作業を機械化することでスタッフの負担を軽減し、その分、接客サービスを手厚くしたいと考えていました。

AGVが宴会場等に料理を自動配送。配膳作業が自動化された時間を利用し接客サービスが向上。

センサーで周囲を確認して走行するガイドレスタイプなので、誘導用の磁気テープが不要な点もメリット。

走行中に人や障害物を検知した場合は、自動で停止したり、回避したりできる安全性能にも満足。



株式会社湯元館
取締役営業部長
上田文雄さま

■ 導入の背景

スタッフが何度も往復する配膳作業を機械化し、注文対応などの接客サービスを手厚くしたい。

当社は労働環境の向上に積極的に取り組んでおり、レストランの配膳、下げ膳といった単純作業を機械化し、スタッフの負担軽減を図りたいと考えていました。特に団体客が利用する宴会場は、厨房から約30m離れたところにあり、何度も往復する配膳には時間と手間がかかっていました。この配膳作業を機械化することで、その分のスタッフ業務を注文対応などにあて、接客サービスを向上させたいと考えました。

■ 選ばれた理由

磁気テープが不要なガイドレス仕様が決め手。走行ルートの設定などのトータル提案を評価。

料理を自動搬送するAGVの導入を検討するなか、誘導用の磁気テープを床に貼って、それに沿って走行するタイプが多く、お客さまが利用されるレストランへの導入は難しいと考えていました。ところが、シャープから磁気テープが不要なガイドレスタイプが発売されることを知り、ホームページから問い合わせました。商談では、効率的な走行ルートの提案から台車のカスタマイズまで、トータルに対応いただけ、たいへん満足できました。また、AGVの性能面では、走行ルートに人や障害物を検知すると自動で停止・回避できる安全性を高く評価しました。

■ 導入後の効果

指定した地点までAGVが料理を自動配送。スタッフが接客対応を強化できサービス向上。

レストランの3カ所、宴会場の2カ所をAGVの停車地点にあらかじめ設定しており、操作用タブレットで行き先を選んでスタートボタンを押すと自動で走行します。牽引する特注の台車は一度に16人分の料理を運べるため、スタッフの負担を大幅に削減できました。また、配膳作業を機械化したことで、接客対応が強化できており、飲み物などの追加注文でお待たせする時間が減るなど、サービス向上と売上アップにつながっています。

■ 今後の展望

当社グループの旅館にも追加導入を検討。先進的な取り組みを業界のモデルケースに。

まずはグループ内の旅館への追加導入を検討しており、グループ全体で業務効率化につなげていく予定です。また、当社のこうした先進的な取り組みは、旅館業界からも注目が高く、見学者も多く来られています。今後AGVが普及することで、業界全体の職場環境向上につながることも期待しています。



16人分の料理を30m離れた宴会場までAGVが配送



行き先とスタートボタンを押せばAGVが指定の場所まで自動走行



業務後は専用ケーブルを差して充電