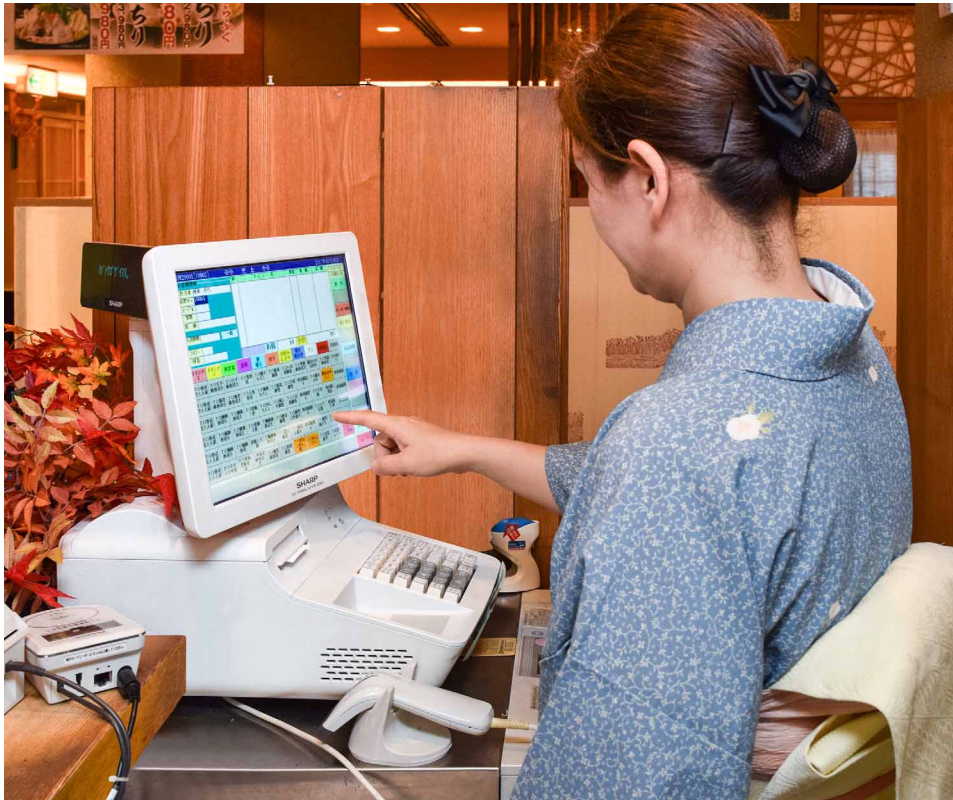


セルフオーダーシステム機能を既存 POS と連携 繁忙時間帯の注文に迅速に対応し、顧客満足度向上



各テーブルに設置したタブレット端末を既存のシャープPOSシステムと連携



タブレット端末からのオーダーデータをレジのPOSターミナルで管理

導入先

がんこフードサービス株式会社さま

- 大阪府大阪市
- 1963年創業。すし、和食、とんかつなど中心とした和食レストランチェーンで、関西圏と東京に店舗を展開。上質なサービスに定評があり、宴会や同窓会、法要などでの利用も多い。
- 和食・豊中店さま / 大阪府豊中市(本物件)



導入商品

POSターミナル

RZ-A391他×100台

メニューくん

ワールドピーコム株式会社さま提供のセルフオーダーシステム

- 大阪の豊中店、泉大津店、阪急東通り店、京都の三条店に、シャープPOSシステムとの連携でテーブルオーダーシステムを、2017年7月より導入。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

週末など忙しい時間帯に、お客さまからのオーダー数が増えた際、限られたスタッフ数でもお待たせすることなく注文を受付けたいと考え、セルフオーダーシステムの採用を検討。既存のシャープPOSシステムを活用したままで、スピーディな導入を目指しました。

シャープによるワンストップ対応で、既存POSとセルフオーダーシステムの連携が短期間で実現。

オーダーまでの待ち時間が減少したことでドリンクや単品料理の追加注文が増え、売上拡大に。

スタッフにも余裕が生まれ、オーダー対応以外の接客が強化され、リピーター増へ。



がんこフードサービス株式会社
取締役副社長
新村 猛さま

■ 導入の背景

週末の忙しい時間帯のオーダー増に対応し、顧客満足向上と売上アップを図りたい。

週末の夕食時など忙しい時間帯に、限られたスタッフ数でも、お客さまをお待たせせずに注文を受けられる体制作りを進めたいと考え、セルフオーダーシステム導入の検討を開始しました。一方、当社では30年来、シャープのPOSシステムを使用しており、既存のPOSと上手く連携するかたちで組み込み、導入コストを抑えながら、顧客満足向上と売上アップを目指したいと考えました。

■ 選ばれた理由

既存のシャープ POS にセルフオーダーシステムを連携。ワンストップ対応による短期間での導入を評価。

セルフオーダーシステムを導入するにあたり、まずは特に課題のあった4店舗への先行導入を、シャープの担当者に依頼しました。3か月間という短い納期指定にも関わらず、既存のPOSとハンディターミナル、キッチンプリンターなどを結んでいたネットワークの中に、新たにタブレット端末と、その全端末を管理するMIS装置※を組み込む形で、セルフオーダーシステムを導入できるノウハウを評価。他社製の機器も含んだシステム構築に対するシャープ側のワンストップ対応にも満足できました。

※Management Information Systemの略称で、店内の各テーブルのタブレット端末を集中管理するためのシステム。

■ 導入後の効果

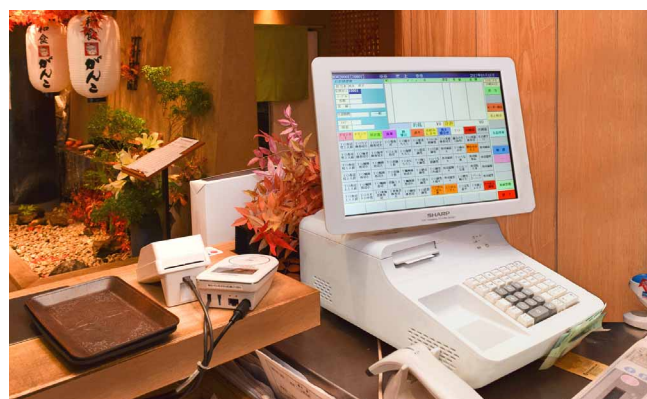
繁忙日のオーダー超過に対応でき、売上アップ。プラスαの接客を強化し、リピーター客作りに。

既存POSと連携したセルフオーダーシステムの導入後、オーダー待ちによるお客さまのストレスを削減できており、顧客満足向上につながっています。その結果、週末などの夕食時に、ドリンクや単品料理の追加注文数が増えており、売上拡大につながっています。一方、スタッフによるオーダー対応業務が削減できたことで、お客さまに目を向けられる時間が増えており、小皿の取替えや、季節の料理のご説明、お手洗いのご案内といった“おもてなし”が強化でき、リピーター客づくりにつながっています。

■ 今後の展望

深夜営業の店舗にも順次導入し、夜間の人手不足改善につなげたい。

繁華街に立地し、深夜3時半頃まで営業する店舗では深夜帯の人手不足が課題となっており、こうした店舗へのセルフオーダーシステムの導入を検討しています。今後も店舗スタイルによって異なる課題を検証しながら、随時追加導入を進めてまいります。



セルフオーダーシステムと連携する既存のPOSシステム



セルフオーダー導入後、夕食時のドリンクなどの追加注文が増加

■ システム概念図

