

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

「券売機」に工夫を凝らし売上げ増! 注文データをフル活用、メニューや料金変更も

～大洗「お魚天国」(茨城県東茨城郡大洗町)～

2023年11月取材

茨城県大洗の「お魚天国」といえば、目前に「大洗魚市場」が控え採りたての旬の魚介類を食べさせてくれる有名な料理店。繁忙期には138席が埋まり1台のみのレジには行列が連なった。その行列をなくしたいというのが「MNJ羅針盤飲食業向けID-POSシステム「極」」導入のきっかけだ。スタッフが注文を取りにいく従来のやり方から最新のデジタルオーダーシステムに変更。決済はもちろん、メニューや料金をスピーディに変えることができたので、店舗のオペレーションは画期的に改善された。どのように変わったのか具体的に見てみよう。

●大洗「お魚天国」の悩み

決済を効率化したい ー どうする!スタッフのストレスと時間ロスー

お魚天国の売りの一つは海鮮丼だ。まぐろやエビ、ホタテ、白身魚など色どりの海の幸が来店客の舌を唸らせる。最繁忙期には2、3日で2,000杯以上の注文が出る超ヒットメニューだ。

もちろん海鮮丼に限らず数多くの注文が舞い込む。客席は店内席が94席とテラス席が44席の合計138席。だが、最近までホールのスタッフがハンディターミルで注文を取りに行き、決済は1台のレジで対応していた。

繁忙期にはレジ前に長蛇の列ができる。さらに、困ったことにレジ客が並ぶため料理を運ぶスタッフの動線が分断される。

しかも、ハンディターミナルは入力ミスやオーダーの変更、それに伴う返金操作などで手間がかかる。スタッフのスト



▲「お魚天国」の店舗外観

レスと時間ロスは増える一方だった。

「繁忙期はレジ前に店内のお客様とテラスのお客様がごった返し、常に15人から20人ほどが列をなす。お待ちくださるお客様に申し訳なくて…」と話すのは、同店を経営する「大洗お魚天国株式会社」のマネージャー・堀米雅子氏だ。

こうした事態の打開策として、同店は店舗のオペレーションシステムを再構築することを決めた。

まず、店内の客席にはタッチパネル端末を導入。お客様が直接画面に入力してもらうテーブルオーダーシステムに変更し、注文に対し会計処理や売上管理ができるPOSレジで決済。このシステムは注文情報が自動的にキッチンに送られるため、オーダーミスの防止やスタッフの業務効率化にもつながる。

さらに、画面上で追加メニューやおすすめ商品などを表示できるので単価アップも期待できる。一方のテラス席には「券売機」を導入し、前会計としてその場で決済してもらおうと考えた。



▲堀米雅子マネージャー

●MNJ羅針盤「飲食店向けID-POSシステム極」導入の経緯

課題は「券売機」と「POSレジ」の一元管理

オペレーションシステムの再構築にあたって、不可欠な条件があった。決済手段であるPOSレジと券売機のデータ一元化である。

行列をなくすなど顧客満足度を高めるだけでなく、実際に顧客がいつ何を単価はいくらで数量はどのくらいオーダーしたのか、緻密な顧客データを把握したかったからだ。お客様の注文順に料理を配るためにもテラス席と店内席のデータの一元化は不可欠だったという。

「細かな顧客データをつかむことによって、売れ筋や死に筋メニューをチェックすることができる。それは売上げだけでなくムダな仕入れをしなくて済むし、メニュー開発にも生かせる。さらにデータを深掘りすればリピート率や単価を上げるといったことも可能だ」(堀米氏)。

もう一点、店側には重要な要望があった。券売機でのテラス席のテーブル番号と注文番号の確認である。



▲採りたての新鮮な魚介類を中心とした豊富なメニュー

テラス席では店内席のように、スタッフはどのお客様がどの席を確保したのか確認できない。出来上がった料理をスムーズに運ぶために客席のチェックは必須の作業である。

こうした複雑ともいえるシステムを構築できる会社はないのか。堀米氏は足を棒にしてIT系のハードウェア会社やシステム会社を探し回ったが、その条件を満たす会社は現れなかった。

MNJ羅針盤シリーズを開発するメディアネットワークジャパンと出逢ったのは2022年、東京ビックサイトで開催された「国際ホテル・レストラン・ショー」である。

ホテルやレストランの運営に関連するさまざまな製品やシステムが展示されるイベントで、堀米氏がシステムの相談をしようと声をかけたのがきっかけだった。

「これまでハードメーカーやシステム会社に相談していたのですが、ソフトメーカーにはアプローチしてませんでした。当社の厳しい条件をお話ししたら、ソフト開発メーカーなので大丈夫ですと言ってくれました。とても心強かったですね」(堀米氏)。

●経営刷新の具体例

データを活用し経営に生かす

同店は2022年10月にMNJ羅針盤「飲食店向けID-POSシステム極」を導入した。もちろん、懸案事項だったPOSレジと券売機のデータ一元化などの課題はクリアした。他社にないMNJ羅針盤飲食店向けID-POSシステム「極」の大きな特徴がID-POS(顧客情報が紐づいたPOSデータ)機能を搭載している点だ。顧客の行動や属性などを考慮したマーケティングができるようになり、顧客ニーズに合う商品・サービスが提供できる。

それではMNJ羅針盤飲食店向けID-POSシステム「極」導入によって、どのように店舗オペレーションが改善されたのか具体的に見てみよう。

まず、決済はタッチパネル端末を活用した「セミセルフレジ」システムに変更した。商品バーコードの読み取りはスタッフがを行い、POSレジに併設された支払機で利用者自身が精算を行うという仕組みである。

従来のやり方は1台のレジによる現金のみの支払い方法。システム変更によって、レジ業務の効率化や人件費、ヒューマンエラーの削減が図られた。決済方法も現金だけでなく、QRコードやクレジットにも対応したので、キャッシュレス決済の導入メリットもある。

「お客様の席に注文をとりに行くなどの手間が省け、人件費だけでも1、2人分削減できた」(堀米氏)。エビやタイ、イクラ、ウニなどといった高級食材の仕入れでは、特にコストが気になる。これまでの勘に頼った仕入れでは利益を大きく損なう恐れがある。そこで、仕入れ面では注文データを集計・分析した数値が



▲会計処理や売上管理ができるID-POSレジを導入



▲注文情報は自動的にキッチンプリンターに送られる(右側箱の中)



▲工夫を凝らした券売機



役立っている。

「お正月やゴールデンウィークなどの繁忙期では、仕入れだけでなく顧客データをもとに主力メニューを変更している」と堀米氏。

お客様の待ち時間を減らし回転率を高めるために、調理時間のかかる焼き物や煮物のメニューは絞り、すぐ調理できる刺身や丼物などを増やしているという。

テラス客の客席を「見える化」

堀米氏を驚かせたのは券売機のカスタマイズである。前述したように、テラス席ではお客様がどこに座っているか分からないと料理を運ぶスタッフが困る。

そこで、券売機にはテラス客の客席を「見える化」できるように工夫した。テーブル席は券売機の画面に示され、音声ガイダンスによって「ご利用のテーブルをタッチしてください」とアナウンスする。お客様はテーブル席に付けられた番号をタッチすると、スタッフが客席を確認できるという仕組みだ。

MNJ羅針盤飲食店向けID-POSシステム「極」導入後、すぐ成果につながったのが、海鮮丼などの定食についてくる「みそ汁」の売り上げ。お客様の希望によって、みそ汁は差額を出せば「カニ汁」「うしお汁」「ハマグリ汁」などに

変更できる。以前は紙の「お品書き」にその旨を表示していたが、お客様には伝わらなかった。券売機で他のみそ汁に変更可能とアナウンスしたところ、オーダーが激増したという。「タッチパネルだとスムーズに単価アップできることを実感した」と堀米氏は話す。

お客様にしてみれば、せっかく魚貝類の美味しい店に来たのだから、新鮮な汁物も味わいたいというところだろう。

大洗お魚天国株式会社が経営する「さか天パーク」(茨城県水戸市大串町)の経理部部長・村田久雄氏もこう話している。

「MNJ羅針盤飲食店向けID-POSシステム「極」は今年1月に導入したが、これまで事務所でやっていたメニューや単価の変更は現場のキーボード一つでできるようになった。以前は紙のメニュー表を作成して何十枚もプリンターで刷っていたものだが、非常にスピーディに簡単になった。その他のオペレーションについても、店全体の業務効率化という点では大きく寄与している」。

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