

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

大勢の団体客でもスピード対応 ホールのIT化で「業務改革」進む

～さか天パーク「お魚食堂」(茨城県水戸市大串町)～

2023年12月取材

茨城・さか天パークの「お魚食堂」は、大洗市場の新鮮な魚とそれを使った海鮮料理が楽しめる人気スポットだ。ペットと一緒に過ごせる店としても評判である。同店は2023年1月に変身を遂げる。お客様のオーダー情報が瞬時にキッチンに伝わる最新のテーブルオーダーシステムを導入。お客様を待たせずに料理を運べ、オーダーの入力ミスを防ぎ会計処理も大幅にスピードアップした。同システムは大勢の団体客の対応にも威力を発揮し、100名規模の注文もスムーズに捌く。

●さか天パーク「お魚食堂」の課題点

お客様を待たせてはいけない

ネモフィラという青い花を咲かせる珍しい植物をご存じだろうか。春になると「ひたち海浜公園」の約350万本の花が青い絨毯のように一面に広がる。茨城県下の絶景スポットとして人気を博し、最盛期のGWのシーズンには全国各地からツアー客が集まる。このネモフィラの鑑賞ツアーはひたち海浜公園を中心に、水戸の梅や那珂湊(なかみなと)おさかな市場などの観光スポットを巡る。そのツアープランに組み込まれているのがさか天パークだ。

さか天パークは旬の魚や貝を買ったり食べたりできる海鮮市場や、地元海産物の土産物売り場なども擁する観光スポットである。その中でツアー客の楽しみの一つが「お魚食堂」で採れたての魚貝類に舌鼓を打つこと。客席は団体席100席、一般席60席、テラス席20席を設けている。

GWやお正月のお昼の書き入れ時には満席状態が続く。「1時間待ち」「20組～30組待ち」というアナウンスが流れる。こうしたお客様を「1分、1秒でも待たせてはいけない」との想いで、2023年1月に導入したのが、MNJ羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」だ。



▲茨城県の人気スポット「さか天パーク」

どのようなシステムを導入したのか。まず、お客様がテーブルのタッチパネル端末で料理を直接注文してもらうテーブルオーダーシステムに変更した。お客様が注文した料理データは、厨房の4つのキッチンプリンターに直接送られる仕組みになっている。

以前はスタッフがハンディターミナルで注文をとっていたが、テーブルオーダーシステムに変更したことで、「スタッフの価格の入力ミスや、厨房への注文ミスを防ぐようになった」と経理を担当する坂場靖子さんは話す。何よりも素早く調理にとりかかることができたのでお客様を待たせなくて済む。

料理の価格変更や新規メニューのデータなども、その都度坂場さんがパソコンからUSBに入れ、そのデータをホールのPOSシステムに移動していた。面倒な手間が掛かっていたわけだが、それも改善された。現場のキーボード一つで対応できるようになったからだ。

「新システムの導入で現場のスタッフの役割が明確になり、お客様の満足度を高めるにはどうすればいいのか。現場レベルの意識が変わってきた」(坂場さん)。

テラス席用の券売機も新たに設置した。券売機からの注文が直接、厨房に届くため調理開始時間が早くなり、決済もその場で完了する。

券売機にはテラス席の番号も表示している。お客様が自分の座る場所(番号)をタッチすれば、スタッフはどこに料理を運ばいいのか、一目で分かる仕組みだ。これもまた、「お客様を待たせてはいけない」という発想から生まれた工夫だ。

●100人規模の団体客を捌くMNJ羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」

「お魚食堂」の特徴は団体客が多いこと。繁忙期には大型バス2台分、約100人の団体客にも対応する。団体客向けに素早く料理を出すために「団体様向けメニュー」を用意している。膳ものでは「さか天御前 2,200円」(刺身、天ぷら、小鉢、ご飯、みそ汁、季節のフルーツ)と、「桶盛御前 1,650円」(刺身、フライ、小鉢・茶わん蒸し、ご飯、みそ汁、季節のフルーツ)の2品。

丼ものでは「海鮮丼 2,200円」(みそ汁、小鉢)と、生魚が苦手なお客様のための「フライ定食 1,300円」

(えびフライ、カキフライ、まぐろカツ、ご飯、みそ汁、小鉢)の2品、合計4品(いずれも税込)である。

50～100人規模の団体客を迎えるにはそれなりの準備が必要である。そもそもMNJ羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」は、POSレジや券売機、タッチパネル端末などで自由にカテゴリー別のメニュー表示や価格設定ができるようになっている。

そのため、団体客向けの特別メニューをカテゴリー登録しておく、ワンタッチで該当商品をオーダーでき、価格入力ミスや厨房へのオーダーミスなどもなくせる。



▲団体客担当の経理部の坂場靖子さん



▲お客様の注文データは瞬時に「厨房」に流れる

団体客の場合は事前に人数や注文内容が分かっているので、あらかじめ「売り上げ伝票」を入力しておく。会計時にその伝票を呼び出すことで、迅速な会計処理を行っている。

「**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」ではとりあえず1人分の売り上げ伝票を作っておいて、当日は人数を変更してお代をいただいている」(坂場さん)という簡便さだ。

団体客の予約内容や要望を確実に伝える

その伝票のベースとなっているのが団体予約表だ。その表は次のように記載されている。

- ・〇月〇日/▲▲農協/さか天御前(2,200円)/31名/生ものダメ1名、別メニューで対応/支払い・現金払い/取り扱い業者・●●ツーリスト
- ・〇月〇日/▲▲センター/桶盛御前(1,650円)/34名/飲み物は個別会計/支払い・売り掛け/取り扱い業者・●●観光
- ・〇月〇日/▲▲青年会議所/さか天御膳(2,200円)/9名/飲み物は現金/支払・クーポン/取り扱い業者・●●観光バス

MNJ羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」の大きな特徴はID-POS(顧客情報が紐づいたPOSデータ)にある。いつ、どこで、誰が、何を、いくらで、どのくらい購入したのかが一目でチェックできる機能だ。

そこで団体予約表の支払い項目を見てほしい。**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」にデータを入力すると、顧客別に現金やクーポンだけでなく、後日の売掛け支払いなども管理できる。

また、顧客によっては「生ものダメ1名、別メニューで対応」「飲み物は現金」などが記載されており、こうしたデータもID-POSによって管理される。当日の会計処理はミスなく円滑に滞りなく行われるというわけだ。ちなみに、これまで団体客の売り上げ管理は坂場さんが行っていたが、**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」導入後は現場スタッフが対応している。坂場さんは団体客の人数、日時、メニューの他、生魚や食材アレルギー、特別注文の有無、支払い方法などの受け付けや確認、旅行会社などの打ち合せ、ホールや厨房との連絡業務に専念できるようになった。

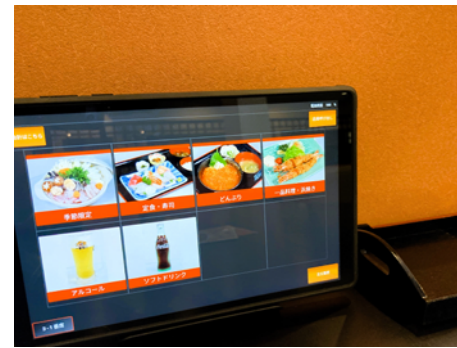
団体客の対応で最も重要なのは、団体客の予約内容や要望を確実にホールや厨房に伝えること。同店では**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」の他にもグループラインや伝言板、口頭などを通じて情報共有を徹底している。

団体客の多くは60～70代で占める。問題はスタッフが対応していた注文受付をお客様がタッチパネル端末で注文できるか、という点。

ホールのスタッフが「説明係」となってタッチパネルの操作方法を教えているが、年配客では依然戸惑うお客様が少なくないという。また、デジタルのオーダーシステムに



▲最新のID-POSレジで決済



▲村田久雄経理部長

変更することによって、デジタルに慣れていないホールのスタッフが対応できるかという問題もあったが、杞憂に終わった。

「券売機やPOSレジなどの操作はお客様のいない時間を利用して機器の操作方法を勉強していたようです」(坂場さん)。スタッフの意識の変化——。ここでも「**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」効果」が現れているようだ。

●多様化する「食」ニーズに応える

ID-POS機能を活用

繰り返しになるが、**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」の大きな特徴はID-POS機能にある。例えばPOSデータから顧客別の時間帯や曜日、季節などによる来店客数の変動や傾向を把握できる。曜日や時間帯別の人員配置などの最適化が可能になるというわけだ。

POSデータからは人気メニューの分析やメニュー別の売り上げや利益率、注文頻度などもチェックできる。

同店の経理部部長である村田久雄氏は**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」のデータ活用について、こう話している。「1年を経過してGWなどの繁忙期の顧客データが蓄積されてきたことは大きい。今後、データを活用して季節や曜日別、時間帯別の人気メニューなどを詳しく分析していきたい。仕入れの魚種や分量などもチェックできるので、仕入れコストを抑えられるはずだ。

注目しているのは年配客が多い団体客。日本人の魚離れが指摘されているが、お魚の魚種はさまざまなので**MNJ**羅針盤シリーズ飲食店向けID-POSシステム「極」のデータを活用して、お客様の嗜好をしっかり分析し、メニューに生かしていくことが重要」。近い将来、人気の魚種を組み合わせた新しいメニューが誕生するかもしれない。



▲団体客で賑わうさか天パーク

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