


業種	飲食業
活用分野	注文受付・会計業務
テクノロジー	クラウドサービス
端末	タブレット 

iPad利用のセルフオーダーシステム導入 サービス力が高まり売上也アップ

東京・吉祥寺で40余年の歴史を持つ和食店の大鵬。隠れ家風の造りで落ち着いた雰囲気の内店は、常連のシルバー層や観光で訪れた外国人なども含め、昼も夜も多くの来店客で賑わっている。

同店の各テーブルには、2012年4月から紙製のメニューに代えて「iPad」が置かれるようになった。来店客自身が電子化されたメニューから直接注文できるセルフオーダーシステムの端末だ。

創業者でかつて板前として腕を振るっていた代表取締役社長の原田啓

助氏は、「飲食店で一番大事なのは料理の味ですが、それ以外の特徴付けもしたいと考えました。加えて、飲食業界の革新につながるような仕組みを確立しようという思いもありました」と、導入背景を説明する。

注文・会計機能に加え 最新ニュースも自動表示

システム導入は、原田氏が副会頭を務める武蔵野商工会議所を通じて知り合ったソフトバンクテレコムからの提案がきっかけだった。

アプリケーションはスターシステム（名古屋市）が提供するiPad対応のオーダーリングシステムを採用し、そのうえで「注文以外にもお客様に役立つ機能を」という原田氏の要望に沿ってカスタマイズを行った。具体的には、注文した料理が運ばれるまでの“待ち時間”を考慮して最新ニュース（Yahoo! ニュース）やお勧めメニューなどが自動表示される仕組みや、会計画面で割り勘計算が行える機能などを盛り込んだ。

来店客は、写真付きのメニュー画面から簡単な操作で注文でき、画面上の「会計」ボタンをタップすればいつでも注文した料理の一覧と合計金額を確認できる。

iPadからの注文は調理場に直接送信され、会計もPOSレジと連動して処理される。これにより従業員の作業も大幅に軽減され、その分を接客時のサービス・コミュニケーション



大鵬
 代表取締役社長
 原田啓助氏

強化や他の業務に振り向けることができる。

客単価上昇に客層拡大 iPad導入で明確な変化が

当初は接客現場のIT化に対する従業員側のとまどいもあったが、今やiPadは業務に欠かせないツールとなった。来店客も「シルバー層の方でも、多少は戸惑うものの興味を持って触れていただいています」（原田氏）と好感触をつかんでいる。

システム導入後は客単価の上昇や来店客層の拡大が見られ、売上が2割以上伸びている。文字だけのメニューより料理を具体的にイメージできるのも強みだ。原田氏は、「セルフオーダーの仕組みが注文率向上につながりました。iPad導入という話題性もあります」と分析している。

こうした自店での確かな手応えを糧に、原田氏は業界内でのiPad活用も推進する構え。「この6月から理事長を務めている東京都飲食業組合の中で、テレビ電話アプリを使って食材の産地から組合員が直接仕入れができるような仕組みも構築したいと考えています」と、意欲を見せている。



店舗に置かれているオーダー用のiPad。文字だけのメニューに比べ、料理を具体的にイメージでき、注文量も増えた



メニューの登録はパソコンから行う。詳しい説明も可能である。iPadにはニュースも流せるようになっており、待っている時間も楽しんでもらえるようにしている

Profile

有限会社大鵬
<http://www.tai-ho.jp/>

所在地	東京都武蔵野市吉祥寺本町1-7-7
設立	1972年（創業1967年）
資本金	3000万円

事業内容

和食、洋食、そば屋等の飲食業（東京・吉祥寺に2店舗、同・小金井市に3店舗）