

架け橋を創造する Interview Magazine

# B.S.TIMES

Bridge.Station.TIMES

Vol.1

2015.11/15 発行  
Take Free

# 創

出

激増する飲食店ビジネスの生存競争に勝つ

## iPadセルフオーダーシステム

イタリア文化に触れるDIM

音楽・映画をグランフロントで無料鑑賞

関西から上場するベンチャー企業を輩出

対談:日本PCサービス(株) 家喜信行 × akippa(株) 金谷元気

# 刊



知っトク!

激増する飲食店ビジネスの生存競争に勝つ

# 今が狙い目！iPadセルフオーダーシステム

居酒屋チェーン、回転寿司店など大型飲食店で目にすることも多くなったセルフオーダーシステム。iPadを活用することで導入コストが劇的にダウンしている。小規模飲食店でも導入する店舗が増え、中には一日で一・五倍、三ヶ月で三倍の売上へと成長した店舗も。経営の切り札と成りうるiPadセルフオーダーシステムについて取材した。

## iPad導入で売上三倍!?

大阪の飲食店激戦区、個性あふれる店舗がひしめく天満。そこに三ヶ月で売上を約三倍に伸ばした店舗があると聞いて訪ねた。わずか五坪の『串カツ酒場天5店』が急激に売上UPしたのは『iPadセルフオーダーシステム』を導入したその日から。導入初日に一日あたりの売上は約一・五倍にUP。その後、月一五〇万円だった売上は三ヶ月後には四〇〇万円にまで伸びた。セルフオーダーというと今や大手居酒屋やレストランチェーン、回転寿司・カラオケBOXなどでおなじみになったシステムで、各テーブルに設置されたパネル画面にお客さま自身がタッチし、注文をダイレクトに厨房へと伝える。慣れれば快適なシステムだが、導入価格は高価だった。それが今、手の届くものになりつつある。

## 人件費削減・売上UP



神戸デジタル・ラボはシステム開発会社ならでのデザイン性・操作性を提供。随時バージョンアップされていくのも魅力。

セルフオーダーシステムは、週ると一九八〇年代に有名ホテルなどで取り入れられたPOSシステムが源流。その後、伝票代わりにスタッフがハンディ端末で注文を受け、POSシステムでレジや厨房プリンタと共有するものに変化した。約十年前から登場したセルフオーダーシステムはその注文を、スタッフではなくお客さま自身が行うように変化した。テーブルの上のタッチパネル端末から注文されたデータはキッチンプリンタやPOSレジとリアルタイムで連動し、注文管理を並行して行う。ホールスタッフによる注文の聞き間違いや打ち間違いなどの人的ミスがなくなり、ホール人員が削減される一方、お客さまはじっくりメニュー



飛躍的に売上を伸ばした串カツ酒場天5店 システムのすばらしさを広めたいとして「メニュー.jp」と代理店契約を交わした



シンプルに使いやすい画面。

串カツ酒場天5店でお客さまがメニューを選び、オーダーしている様子。

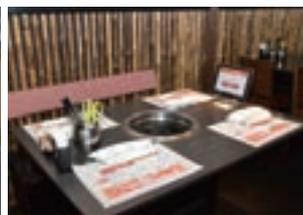


株式会社アイトス 取締役部長 影平隼一氏

ipod touch 発売後、すぐにセルフオーダーシステムのサービスをスタートした先駆けの会社。今年はおストリアにセルフオーダーシステムを導入した実績もあり、今後は海外にも進出していく予定。



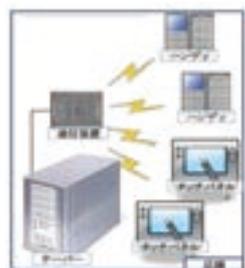
2012年、オープン時に「話題づくりを」と(株)ITOSのシステムを導入したサムギョプサルのお店「美体ヒルズ」。1Fと2Fからなる店内は個室もあり、セルフオーダーシステムが威力を発揮。注文の手間・時間が省けて、ホールスタッフは充実した仕事ができる。また、Macのポスレジは使いやすく、レジ締めも簡単だそう。今ではセルフオーダーシステムがなくてはならない存在になっている。



ITOSのレジシステム、その裏側。ハンディと連動して会計が可能。

従来のセルフオーダーシステムは開発会社独自の端末を使用する為、導入にあたって数百万円単位の初期費用と月に五万円以上の保守メンテナンス料などが必要だった。その流れを変えたのが、二〇一〇年に登場したiPadに代表されるタブレットPCである。iPadを注文端末にすることで、機器の購入コストが抑えられ、導入が容易になった。安価なものであれば、初期費用0円+iPad代金+通信費(月額環境など)、システム使用料が月額一九、〇〇〇円から導入可能である。iPad自体の一般普及が進み、良質の中古品なども手に入りやすいため、本体価格を安く抑える

### 価格競争と安定性



一般的なセルフオーダーシステム。iPadはハンディやタッチパネルの役割を兼ねる。

を選べるので、ファーストオーダーが増え、取りこぼしが減ることと追加オーダーが増加し、客単価が上がる。オーダーが厨房に直接届くので配膳までの時間が短縮され、端末内のデータがレジと連動しているため、レジを手打ちする時間も減り、回転率が上がる。多くの利便性から導入店は一気に広がった。

「身近な距離での接客がうちの良さで、機械に任せるのは抵抗が」という漠然とした不安も大きい。果たして自店に向いているのかは懸念もある。しかし、小規模店だからこそそのメリットもある。前出の串カツ酒場天5店は広さ五坪、席数約二十席の店舗である。狭い店内でホールスタッフが動きづらくお客さまを待たせることがあった。そうしたストレスはなくなり、逆にスタッフには配膳時に余裕を持つてお客さまと会話する時間が生まれ、本当の意味での接客が可能になったという。また、開店前に日替わりメニューを手書きで準備するのは手間だったが、iPadを使うとメニュー表示を追加変更するのは簡単。空いた時間にスマホで写真を取り、簡単なコメントを入れると完成するので、準備が楽になった。

### 思ったより手軽で便利

ことも可能になっている。発売開始当時はシステムの不具合や通信トラブルなども散見されたが、発売から五年が経ち機能の安定やサポート体制も整い、新規参入するシステム会社間の価格競争もはじまった。価格・環境共に、小規模店舗が導入を検討する時期に入ったのである。

### 導入メリット

#### 【お客さま】

- ・店員を探して呼ぶ手間がない
- ・一品からでも気軽に注文できる
- ・写真・画像メニューが分かりやすい
- ・オーダー間違い・会計間違いなし

#### 【店舗】

- ・話題性で他店との差別化
- ・客単価アップ・回転率アップ
- ・人件費などのコスト削減
- ・新人スタッフでもホールができる



本日の日替わりも簡単に撮影してメニュー化。市場で見つけていいなと思った素材で、今日のお勧めメニューをアップ。品切れの場合はすぐにメニューから削除できる。

「メリットの大きい店舗」セルフオーダーシステムに向く店舗の特徴として、焼鳥・焼肉・居酒屋といった一品注文・追加注文が多いことがあげられる。逆に、ランチ営業のみのカフェなどオーダーが一度ですむのであれば前述のメリットは少ない。導入店に調査すると、「メニューにこだわりたい」と「話題性を出したい」といったさまざまな理由により検討されている。平均的に「早く数ヶ月、一年で十分にもとが取れている」との各システム会社の声はあるものの、一定のコストがかかるのは事実。本誌では比較的低価格で導入できる企業を中心にピックアップした。

### メリットの大きい店舗



# 世界一の舞台上 ビジネスしたいあなたに

## ニューヨーク出店をサポート



繁盛店をめぐる現地視察の企画

不動産物件の紹介

飲食店貸入案件の紹介

市場調査

各種出店サポート

法人設立サポート

株式会社ライブウェル ■ E-Mail: info@live-well.jp ■ 所在地: 大阪・東京・ニューヨーク

http://www.live-well.jp

## 選んでみよう さまざまなシステム会社

経費を抑えたいなら『メニュー』。初期費用が0円、厨房もキッチンプリンター代わりにiPadの使用が可能で、iPad本体はwith環境さえあれば導入可能。システムが非常にシンプルで使いやすい。デザイン性なら神戸デジタルラボ。本格参入して比較の日が浅いが、IT企業のノウハウを生かし、グランドメニューをそのまま取り込んだり、個性を光らせることができる。また、iPadを使った高性能クラウドのPOSレジ『スマレジ』との連動を強化している。(株)アイトスはipodtouch発売直後からシステム提供している先駆け企業で、業界初のappleの公式許認可を取得しており、Macをレジとして使用するなどアップルファンにおすすめ。また、Macをサーバーとしてデータを定期的に保存、店舗ごとの専用回線のため、セキュリティに配慮されている。他にも、店頭広告として機能するデジタルサイネージや券売機など店舗全体をサポートする『OrderRevolution』、業界最多の飲食店向けタッチパネル導入実績を誇る「めいっ君」など、様々な企業がシステム開発し、従来のシステムに遜色なく、操作性の高さを実現している。ただ、サポートやアフターフォローなどは整備段階の部分もあり、個性や特色を出すためには導入店の創意工夫も必要。すでにPOS

レジを設置している既存店は連携も含めて考える必要がある。この一年で飛躍的に増えることが予測される小・中規模店の導入。すべての店舗で当たり前に前になつてから検討するのは遅いかも。



株式会社神戸デジタル・ラボ ICT事業部  
高田 錦一氏 内海 直子氏

### 【記事掲載企業 概要】

#### メニュー.jp / (株)ヒューマンソリューションズ

内容：初期費用0円+機器費/月額 19,000円+通信費キッチンプリンター有無の選択可能  
注文・調理・調理完了・配膳・すべての段階で可視化

#### iPadセルフオーダーシステム / (株)神戸デジタル・ラボ

内容：初期費用 198,000円 (12月15日までのキャンペーン価格・通常 360,000円)  
+機器費 月額 1,500円 / 1台+通信費、グランドメニューなど画像をそのまま取り込み可能。iPadレジ (スマレジ) を使用。POSレジ連携の選択が可能

#### ITOS / (株)アイトス

内容：初期費用 200,000円 + 機器費 / 月額 12,000円 Mac をPOSレジとして使用  
Macがサーバー機能を果たす為、インターネット回線が不要 (※リース活用で初期費用無料)

Check  
POINT

### 設備投資に補助金検討 i-padセルフオーダーに興味があるけど、資金が・・・ 【国が援助する融資や、助成金を活用して導入する企業も】

今年に引き続き、来年も小規模事業者向けに販路開拓に関する投資をする場合の補助金 (小規模事業者持続化補助金) が出る予定。ホームページやチラシ制作、看板やiPadセルフオーダーのようなITツールなども対象となってくる。今年の例だと3回に渡り募集され、合計約13,000事業者が採択されている。1回目の募集は2月末からはじまり、4月末に採択結果が出て、採択後5月頃には運用可能となった。小規模事業者持続化補助金は投資額の2/3 (最大50万円) の金額が補助されるのでオススメ。募集開始の情報は中小企業庁のWebサイトでご確認を。

中小企業庁：<http://www.chusho.meti.go.jp/>

中小企業診断士  
が教える



申請サポートは㈱リブウェル  
TEL:06-6346-9077  
担当 成田将之

## ◆コラム スタッフ育成術◆

### 【なぜ、飲食店に「ほめ育」が必要か？】

少子高齢化による人口減少、ゆとり・さとり世代、グローバル人材……これまでの人材育成が通用しない世の中が、もうそこまで来ています。根性論が通用しない、人を入れても教え方ひとつ間違えばすぐに辞めてしまう、募集しても飲食店は人気がないから人が来ない……どこも同じように抱えている問題でしょう。この人材育成の負のサイクルに終わりは来るのでしょうか？ いいえ、むしろどんどん加速していきます。新しいマネジメントが必要です。「人をほめて、育てる」やり方が、サイクルを抜け出す唯一の道なのです。「ほめ育」は単にほめて人を伸ばすだけのメソッドではありません。人の「行動」にフォーカスし、その人のかけがえのない「長所」を「お金」に結びつけるマネジメントです。だから売上に直接つながります。長所を見つけてもらい、自分を認められたスタッフは長くそこに居続けようとしてくれます。行動にフォーカスしているため、業種・世代・国籍を問わず、世界のどこでも通用します。アメリカ、上海、台湾、シンガポールと、その実績は世界規模です。日本を飛び出し、世界でも成果を出し続けているこれからの新しい人材育成を、あなたの店でも始めてみませんか？

文●原邦雄 (株)スパイラル・アップ代表

大阪市中央区島之内 1-13-28 ユラヌス 21 ビル 1 階

<http://spiral-up.jp/>



Amazon ビジネス書部門ベストセラー『繁盛店の「ほめシート」』(左)、英訳版『PARAISE BASED』(右)

