

# 顧客満足度向上と スタッフ採用コストの 軽減にもつながる!

東京・新宿をはじめ、池袋、渋谷、新橋などのターミナル駅を中心に展開する『やきとりセンター』は、(株)コロワイドMDの主力ブランドとして、現在勢力的に出店数を伸ばしている。同社ではワールドピーコム(株)の新商品「リベルタオーダー」をいち早く導入。具体的な効果についてうかがった。



(株)コロワイドMD  
ストアカンパニー 新規事業部事業部長  
荒木憲司氏

「やきとりセンター」は、関東圏で現在27店を展開する、(株)コロワイドMDの基幹ブランドです。まずは認知度拡大のため繁華街やターミナル駅を中心に、現在出店を加速させています。

商品の主力である焼鳥は、岩手大地鶏をメインに使用し、各店で串打ちしますが、一部はトライアルでセントラルキッチンでの製造も行なっています。

また、人気商品である鶏ベースのラーメン2品のスープも、ガラやモミジ、ボンジリなどを使い店内で作ります。こうした仕込みの徹底による商品品質の向上や、焼鳥2本280円、一品料理50〜580円の低価格を売りに、会社員を中心に支持されてきました。

メニューは約70品で構成し、オペレーション軽減を図るため、炒め物

をなくしています。スタッフはホールと調理を兼任できる人が多く、忙しいときは互いに助け合うことで、お客さまをお待たせしないように心掛けていますね。

## 来店客数120%増を記録

一方で、焼鳥の焼き上がりには1本5分〜7分半を要し、焼鳥にオーダーが集中すると、それ以上の提供時間がかかってしまう。そうなるとお客さまにストレスを与えてしまう他、店内が忙しいと「呼んでいるのにスタッフが来ない」などのチャンスロスの発生など、さまざまな問題が浮き彫りになっていました。

そこで、2016年3月末より当ブランドの標準店である池袋サンシャイン通り店で、「リベルタオーダー」を試験的に導入しました。導入前後でお客さまアンケートを取っ



85坪138席の大箱である新橋西口通り店。2名テーブルをメインにし、席効率を高める。そのため、電源不要で簡単に移動できる「リベルタオーダー」が適任だ。

た結果、「待ち時間が短縮された」との回答を得られ、大きな効果を発揮したのです。

2015年10月に東京・新橋でオープンした新橋西口通り店でも、3月より導入しました。ここでは、85坪138席の大箱店での効果も期待。またお客さまの人数に合わせてテー

## 低コスト導入を実現！ 業界最小7インチ セルフオーダー！

セルフオーダーシステム業界シェアNo.1を誇る「メノウくん」を開発したワールドピーコム(株)が、新たなセルフオーダーシステムとして「リベルタオーダー」の提供を開始した。最大の特徴は、コンパクト設計で導入コストが低価格な点。稼働の際は電源不要のため、初期の工事不要とあり、既存店での簡単導入を実現する。これまでのセルフオーダーシステムは、大型店での導入が多かったが「リベルタオーダー」なら小規模店での導入も楽に行なえる。

### 注目3！ メニュー編集もラクラク！



メニューは各店で編集が可能のため、日替りメニューなども即反映できる。また、昼夜メニュー、曜日メニューなどの切替も簡単だ。

### 注目2！ 充電式で電気工事不要！



充電式で、フル充電で最大6時間は稼働。昼間の充電で夜営業が十分まかなえる。電気工事が不要なため、導入コストが低いのも魅力だ。

### 注目1！ コンパクトで場所を取らない！



「リベルタオーダー」は、横191.5mm×縦109.5mmのコンパクトサイズ。厚さはなんと10.2mmと極薄で、重さも270gと軽やかなのが女性客や子供にも優しい。電源を必要とせず、付属の台に立てるだけと場所も取らないため、卓上を広く使えるのもポイントとなる。

ブルを可動できる2名テーブルがメインのため、電源を必要とせずコンパクトな「リベルタオーダー」は、当ブランドに最適なセルフオーダーシステムでした。

導入前は、突発的な集客にスタッフが対応しきれず、お客さま満足度を下げていることもありました。しかし、導入後は「リベルタオーダー」がスタッフ1人分の役割を果たしてくれたため、以前と変わらぬスタッフ人員で、お客さま満足度を下げることなく運営ができるようになりました。

した。これにより、導入後の来店客数は120%増を記録しましたね。

今、人材不足が外食最大の問題でしょう。また、営業態のアルバイトの出勤率は、週2・5日まで落ち込んでいます。人が集まらず、出勤日も少ない。こうした課題をクリアにするのが「リベルタオーダー」でした。

例えば、池袋サンシャイン通り店では「リベルタオーダー」導入により、スタッフを8人から7人に減らすことができました。結果、採用人数も減らすことができ、採用コストの削減にもつながるなど、大きな波及効果もありました。

また「リベルタオーダー」は導入時の電源工事が不要なため、既存店でも簡単に導入が可能。既存店と新店の両方で、今後も導入店を増やしていけたらと考えています。

夢のいいとこ鶏 1本50円(税別)  
焼鳥とならぶ看板商品。甘ダレを絡めた手羽の唐揚げを凍らせるため、すぐ提供できるスピードメニューだ。1本50円という価格のコンパクトも大きい。



岩手大地鶏ももねぎ間串(塩) 2串280円(税別)  
メーカーとの協力により、国産鶏を安定的に仕入れ、串打ちは各店で行なう。焼鳥を含む串メニューは全27品。にんにく醤油、たれ、塩の3種から味が選べる。



### 導入店情報

#### やきとりセンター 新橋西口通り店

- 住所/東京都港区新橋3-23-1  
Box R shinbashiビル2F
- 営業時間/16時~24時(L.O.23時30分)、金曜は~翌5時(L.O.翌4時)
- 定休日/無休(ビルに準ずる)
- 店舗規模/85坪138席
- 客単価/2000円