



株式会社 モンテローザ様

ピーク時にも笑顔の接客ができる店づくりに取り組むモンテローザ。 首都圏11店舗にテーブルトップ・オーダーリング・システム「sMenu®」を導入

国内25兆円と言われる外食産業だが、成熟市場であるだけに競争は熾烈である。共通しているのは、売上原価の約3分の1が人件費に占められ、しかも働き手であるアルバイトの確保が年々困難であるということだ。

株式会社モンテローザ（以下「モンテローザ」）は、2005年8月から、居楽屋「笑笑」の八重洲中央口駅前店など首都圏11店に、卓上端末システムを導入した。ピーク時でも従業員が来るのを待つことなく、写真入のメニューをタッチするだけで注文ができる。モンテローザでは、人減らしではなく、余裕の接客/笑顔の接客で他社と差別化するためにITを積極的に活用していく方針だ。

株式会社モンテローザ

本社：東京都武蔵野市中町1-17-3 白木屋三鷹ビル
創業：1983年5月23日
設立：2002年10月2日
資本金：28億9,500万円
売上高：1,329億6,800万円(2004年6月期実績)
従業員数：社員数2,135名、
アルバイト従業員数(8時間換算)11,775名
総店舗数：1,329店舗(2005年12月31日現在)
事業概要：居楽屋「白木屋」、のみくい処「魚民」、居楽屋「笑笑」など、25業態を運営する大手外食チェーン。2000年にISO14001、2003年にISO9001の認証を取得。

オーダーテイクで待たせないから、 「お、速いね」の声があがる

その名のとおり笑い声があふれる居楽屋「笑笑」の八重洲中央口駅前店。夕方の店内は、会社帰りのビジネスマンであつという間に満席となる。しかし、「生ビール6つ追加!」「すみません、こっち注文取りに来て!」などと接客係を何度も呼ぶ大声は聞こえない。客席のテーブルには、オーダー専用のタッチパネル端末が置いてあり、写真つきのメニューにタッチするだけで注文ができるからだ。

「お、速いね」。

呼んだり待ったりするストレスがなく、注文がスムーズに厨房に伝わるため、飲み物/食べ物が出てくる時間まで速いように感じられる。いままでなら接客係を呼んでもいそがしくてなかなか来なければ、「まあいいや」と注文をやめていたものが、「もうひとつ頼もう」に変わった。

日本最大級のフードビジネス会社であるモンテローザでは、2005年8月から、NTTデータの開発したテーブルトップ・オーダーリング・システム「sMenu®」を導入している。同社が経営している飲食店チェーンは、居楽屋「白木屋」、美食厨房「白木屋」、のみくい処「魚民」、居楽屋「笑笑」など25業態。直営店舗は、2005年に国内外1300店を突破した。「sMenu®」を導入したのは、「笑笑」八重洲中央口駅前店、「魚民」目黒西口駅前店など、特に大規模な首都圏11店舗である。

「店舗は恒常的な人手不足です。ピーク時には、お客様に呼ばれてもなかなか客席へ行くことができないときがあります。『お待たせしない店舗』を実現するため、ずい

ぶん長いこと卓上端末システムの導入を検討してきましたが、ようやく使いやすいシステムが実現できました」と、株式会社モンテローザ 管理本部 システム部 システム課長 高橋稔穂氏は喜ぶ。

表示メニューは誰でもわかりやすくシンプルに注文できるように、画面遷移などにも工夫が凝らしてある。最初の注文は接客係がハンディ端末で入力するが、その際に「こちらをタッチしてお料理が頼めますのでお使いください」と案内する。操作の説明はほとんどしないが、最初の注文を席に持って行き、「使い方はおわかりですか」と声をかけると、ほぼ90%以上が問題なく使いこなしている。

スムーズに注文ができるため、満席時でも売り逃がしが発生しない。デザート注文が増えるなど、客単価が上がる傾向も出てきている。

「動線を改善したい」など、 従業員からの提案が続々

モンテローザでは店舗への本格導入に先立つ2004年11月、パイロット店舗でフィールドテストを行って、定量的な効果を計測した。その結果、従来のハンディ端末によるオーダーエントリーの3分の1程度が、卓上端末から直接オーダーされることがわかった。つまり、ハンディ端末を持った接客係のオーダーテイクの負荷は、従来の3分の2に減ったのである。

接客係は、客席と厨房の間を行き来する回数が減り、厨房でできた食べ物をテーブルに届ける動きが中心になった。動線も3分の2程度に減ったのである。

人的負荷が軽減できれば、人員シフトが



株式会社モンテローザ 管理本部 システム部
システム課長 高橋稔穂氏

組みやすいし、経験の浅いアルバイトのスキルに依存しないでスピーディな接客ができる。

さらに、2005年9月に本格利用を始めてからは、「従業員のモチベーションが上がる」という大きな効果も明らかになった。

「従業員が、『空きテーブルの情報表示があれば、入店したお客様を誘導しやすい』など、たくさんのアイデアを出してくれます。入ったばかりのアルバイトも、『動線がこうなので・・・』などと提案をしてくれます。卓上端末は道具にすぎません。使う方の意識が上がってこそ、使いこなして効果を出せるのです」と高橋氏は強調する。

もともとテーブルトップ・オーダーリング・システムは、従業員の人減らしや客単価を上げることを目的に導入したものではない。お客様をお待たせしない状況が作れば、心からの笑顔をもって余裕の接客ができる、これが導入の目的である。

「飲食業界の競争は厳しく、新メニューや多少の料金差では差別化ができません。けれども人にしかできないことがあります。いままでより灰皿を取り替えたり空いた皿を片付けたりする回数を増やし、お客様と

コミュニケーションする雰囲気を醸し出すことが、リピーターを増やすための最大の付加価値サービスなのです」と高橋氏は熱を込めて語る。

本部で一括メニュー編集して、 個店メニューもきめ細かく配信

モンテローザが、NTTデータの提案を採用したポイントは3つある。

第1は、メニューの編集・配信を本部から柔軟にできることだ。

NTTデータの提案は、本部で写真を含めたメニュー編集を行い、必要に応じて店舗の端末に配信・インストールする流れを骨子としており、編集作業を楽にするためのツールも用意していた。また、モンテローザは個店メニューも導入しているが、NTTデータの提案では、本部で集中的に編集したメニューを、店ごとに的確に振り分けて配信する機能も盛り込んでいた。

「これまで導入に踏み切れなかったのは、最初にメニューデータをインストールした端末を配備したら後はメニュー変更ができない提案や、ワンパターンのメニュー配信しかできない提案ばかりだったから。NTTデータの提案は、長年あたためてきたオーダー・システムの理想形にかなり合致するものでした」と高橋氏は言う。

第2に、無線LANとThinクライアントで

卓上端末を構成しており、移動ができる。テーブルについた客は卓上端末を手にとり、各自でメニューを確認して注文できるのである。

無線LANだから設置が簡単で、従来のケーブル式固定端末に比べて工事も楽だ。ハードディスクを持たずデータを蓄積していない端末であるため、セキュリティ面でも安心である。

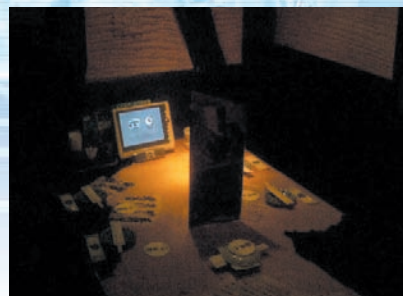
第3に、NTTデータは、飲食業界についての知識と、フレッシュな発想の両面がそろっていた。

たとえば、ハンディ端末による従来システムと一体化して使用できる仕組みづくりは、従来のオーダーエントリーシステムの基本を知っているからこそ実現できる。

「飲食業というのは独特なノウハウがあって、そこをいちいちヒアリングしてはシステムを作れません。NTTデータは飲食業の業務について、ベースの知識を持っていました」（高橋氏）。

ノウハウを持っている一方で、複数の協力会社を探してニーズに対応する新しいハードウェアとアプリケーションを作り上げるなど、新技術・新発想を積極的に取り入れる姿勢も強かった。通信経路を二重化するなど、システムの安定稼働を実現するための技術とノウハウも駆使した。

「『こういうのはありませんか』と投げかけると、NTTデータの人は、『あります



来店客が自ら注文できる専用のタッチパネル端末

／ありません』という返事ではなくて、どうすれば実現するかを一緒になって考えてくれます。世の中になくものを一緒に作り上げていくという企業姿勢がとても気持ちよかった」と高橋氏は言う。

今後はデータマイニングと コンテンツ充実に注力

今後の使いこなしには、2つの方向がある。

ひとつは、卓上端末で収集されるデータをデータウェアハウス化してデータマイニングを行い、店長の意思決定を支援する道具として活用することだ。

「食べ放題セットを注文してから1時間半経った時点でデザートをお勧めすると効果的であるとか、最前線にいる店長だからこそ思いつくアイデアがあるはず。そういった仮説を検証して、次の行動に役立てていきたい」と高橋氏は言う。

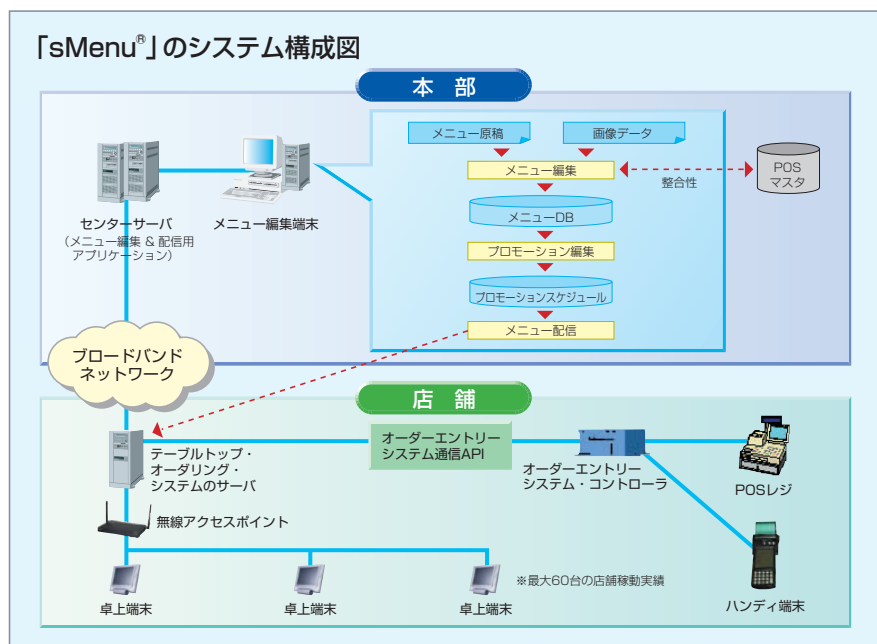
注文傾向が変われば、食材の発注も変わってくる。ゆくゆくは、食材発注システムとの連動なども視野に入っている。

もうひとつは、画面で表示するコンテンツの充実である。

「食材のトレーサビリティや原産地表示、ニュースレップの配信など、いろいろ検討しています。スポーツの試合のコンテンツ配信なども良いかもしれません。コンテンツのさまざまな可能性を探ることができるのも、パートナー企業が多いNTTデータならではの魅力です」と高橋氏は言う。

モンテローザでは、今後、卓上端末を導入して効果があるのはどのような店なのか、どのような使い方が良いのかを検証し、導入計画を立てていく。

「これからの日本は、少子化でお客様が減りますし、働く人も減ります。店にこれまでにないパワーを与えないと、抜本的な解決になりません。安くて、気持ちのいいサービスで、快適な空間。そのベースになるパワーとして、ITを活用していきたい」と高橋氏は力強く抱負を語った。



モンテローザ本部では、メニュー編集用アプリケーションを搭載した端末で、テキストや画像を編集する。メニュー情報はあらかじめ、POSシステムのマスターデータと双方向で整合性をとってある。メニュー情報は、ブロードバンド・ネットワーク経由で各店舗に配信する。卓上端末はデータを蓄積しないため、いつでもサーバ上の最新情報を表示できる。卓上端末から注文すると、リアルタイムに店舗内のオーダーエントリーシステムとデータ連携し、POSレジで精算できる状態になる。なお、レジのそばに店舗用端末があり、テーブル番号と注文品を一括表示できる。今後はこの店舗用端末で、空席状況を表示させるなどの計画もある。

※記載されている会社名、製品名およびロゴは、各社の商標または登録商標です。

株式会社NTTデータ

法人ビジネス推進部 営業推進部
TEL.03-5546-9236 E-mail.ebsinfo@nttdata.co.jp
<http://www.nttdata.co.jp/service/> (お客様事例)