

## スマホ注文システムの導入



あぶらや燈千様は北信州を代表する湯田中温泉の中でも50年を超える歴史があり、絶えず革新的な改修に取り組んでおり、他にはない魅力の追求に努めています。8月には旅館のスタイルにとらわれない新客室をOpenするなど、常に進歩をつづけています。



### (以前の課題点)

あぶらや燈千では和食の個室会場が23室、大人数を収容できる宴会場が7会場、ルーフトップバーが7テーブル、その他にバイキング会場があり、それぞれが場所も離れているためパントリーをそれぞれに配置する必要がありました。接客スタッフは都度お客様の個室でのご注文を注文票に記入してパントリーのデシャップやキッチンに伝えてものを作ってもらい、それを運ばなければならないという複雑な導線で配膳業務をこなしていました。また、すべてがマニュアルのプロセスですから、注文の記載漏れや配膳の遅れなど様々な問題があり、また複数のお客様を担当していることで業務の煩雑さが加わり、お客様のクレームやトラブルが課題となっていました。



あぶらや燈千  
代表取締役 湯本孝之様

### (NASII導入の決め手)

旅館での食事処の注文は基本的に部屋付けです。その為、PMSとうまく連動しなければなりません。市販のスマホ注文システムは多くありますが、PMSとシームレスの連動がなかったり、複数の場所での管理サポートであったり、スマホ以外での注文の必要性などなかなか満足いくシステムが見つかりませんでした。NASIIの担当者と相談したところ、Salesforceのサイト機能を使えば作れるという事でしたので、NASIIの拡張機能として内製することを決めました。これは追加のライセンスや特殊な機器を必要としないために導入コストが結果的に一番安く済ませることができました。また、追加のランニングコストが掛からないということも魅力でした。

### (導入時の苦労)

導入の際に苦労したのは、注文画面のコンテンツとなる画像と説明文の入力でした。これはシステム開発外の事ですが、どうやったら綺麗に商品を見せることができるか、接客スタッフに聞かなくても商品の十分な説明ができるか悩んだところでした。また、新客室を8月にOpenすることを計画していたのですがコンセプトが『お籠り体験』であった為、食事が部屋食になり、できる限りゲスト様の滞在を邪魔しない形でスムーズに注文、配膳を行わないといけない為、スマホ注文が必須になりました。また、品目によってはパントリーとキッチンに同時に伝えないといけない品目もあり、このような追加の仕様もNASIIの担当者に臨機応変に対応して頂きました。



### (導入の効果)

9月から導入を開始しましたが、まず変わった事はサービスの導線でした。今まではお客様に呼ばれて注文を受け、それをデシャップに伝える。その後、デシャップから完成品を受け取り配膳する。これがお客様のスマホから直接デシャップに伝わり、配膳の時点で接客担当者にタイムリーに渡せる。また、混雑時の複数注文もデシャップのダッシュボードに優先順位や遅れが表示されるために配膳作業を最適化する事ができました。今後は繁忙期を乗り切ってみないとわかりませんが、配膳作業に関しては工数が1/3程度に削減できたのではと実感しています。

### (NASIIのサポートに関して)

NASIIはPMSとしても使っていますが、いつも親身にサポートしてくれています。また「新しくこうした場合はどうできますか?」といった問い合わせにもできる限り対応してくれています。今回のような特殊な仕様がまさにそれで、Salesforceのフレキシビリティを生かして最善の解決策を提示してくれたので満足しています。

### (今後の展開および期待)

今後宿泊業界の人材不足が続くことは避けて通れません。バックヤード業務はデジタルで効率化し、浮いた時間を顧客接点に生かしたアナログで、CSを上げていくことが必須になってくると思います。これらをタイムリーに導入できるよう、お客様にも施設側にも寄り添っていくこと、また新しい改善アプローチを提案してくれることをNASIIさんには期待しています。

