

レシートプリンター
スタンダードモデル
TM-T90 IIWendy's
First Kitchen

ウェンディーズ・ファーストキッチン様

TM-T90IIを組み込んだセルフレジでお客様自身が注文して決済
充実のキャッシュレス決済で従業員が現金に触れずに店舗運営を効率化!2016年から新形態のコンセプト店
ウェンディーズ・ファーストキッチンを展開

ファーストキッチン株式会社様は、国内でファーストフードチェーン経営とフランチャイズ事業を展開。日本生まれのハンバーガーチェーンとして日本人にマッチした本物志向のハンバーガーを追求し、創業から40年以上、お客様の声への取り組みを大切にしながら、時代の流れや人々の味覚の変化に合わせたオリジナリティ溢れる商品やサービスの提供を行っています。国内ではファーストキッチン82店舗の他、2016年からはウェンディーズとコラボした新形態のコンセプト店、ウェンディーズ・ファーストキッチン40店舗を運営するなど、新しいチャレンジを続けています。

企業概要

- 所在地
<店舗> ウェンディーズ・ファーストキッチン バレットタウン店
〒135-0064 東京都江東区青海1 バレットタウン
※座席数:86席
- <本社> ファーストキッチン株式会社
〒160-0004 東京都新宿区四谷4-34-1
新宿御苑前アネックスビル5F
- 系列店舗数:ファーストキッチン73店舗
ウェンディーズ49店舗(2020年1月末)

人材不足に対応する店舗運営とインバウンドの外国人対応に導入

ファーストキッチン株式会社様では、株式会社プラネットと共同開発したセルフレジを2018年10月から導入。現在、ウェンディーズ・ファーストキッチン16店舗、ファーストキッチン3店舗に導入しており、今後も順次拡大を予定しています。導入店舗では、店内に設置された2~4台のセルフレジを使ってお客様自身で注文を行い、現金や各種Payのコード決済、マイファーストカードなどで精算。筐体に組み込まれた「TM-T90II」でレシートとお客様番号を出力することで、オーダー&会計業務を効率化し、カウンターでの業務負担軽減と店舗運営効率化を図っています。

導入理由・評価

●これからは人材不足にも対応した店舗運営が求められる

マーケティング部の中村様と堆様に導入の経緯を伺いました。

「セルフレジを開発した大きな目的は、アルバイトなど人材不足に対応した店舗運営の効率化や多言語表示(日本語・英語・韓国語・中国語)によるインバウンドの外国人対応、お客様待ち時間の解消とストレス回避、購買意欲の促進などです。」

●POSシステムのリプレイスと共に
セルフレジやモバイルオーダーなど新しい取り組みへ挑戦

「2017年秋頃、使用中のPOSレジのリース期限が迫ってきたのを機に、セルフレジやモバイルオーダーなどの新しい取り組みも視野に入れ、POSシステム全体のシステム変更を始めました。2018年春頃からPOSシステムのプログラム開発と同時にセルフレジのUI開発や接続機器選定を開始、2018年10月にバレットタウン店と原宿竹下通り店の2店に導入し、約半年をかけて運営テストを実施。

導入効果を検証した上で、2019年4月に4台追加、2019年7月に10台追加と着実に導入店舗を増やしています。導入した店舗では、混雑で待ちきれず帰ってしまうお客様など、有人レジで対応しきれなかったお客様のオーダー獲得が可能になり、注文数や客単価向上効果もあって売上アップに繋がっています。」



カウンターでは4台のセルフレジで無人対応できるため、有人レジは1名で運営。



精算は現金の他、9種のPayコード決済に対応



精算が済むとレシートとお客様番号を出力

システム概要・開発にあたって

株式会社プラネット
営業本部 第2営業部

佐々木 暁氏

エプソンのレシートプリンターは実績と信頼性が高い
製品寿命も長く既存の機器類ともスムーズに接続できる●既存の機器資産を流用してのシステム開発が必要
既存機器類との連動設定やネットワーク接続もスムーズ

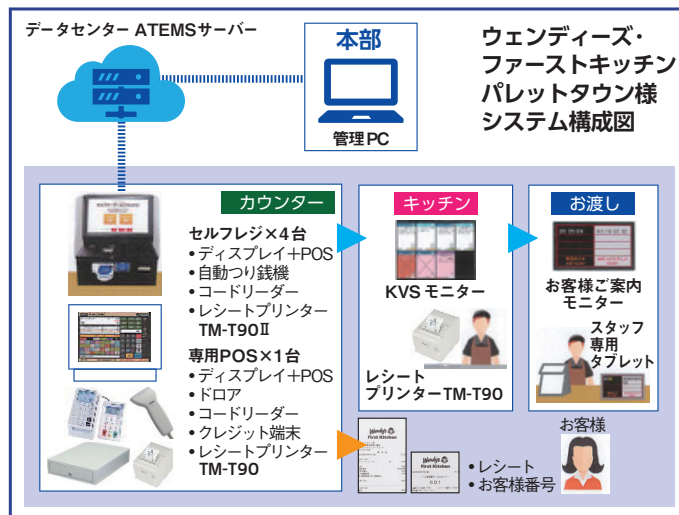
株式会社プラネットの佐々木様にシステム開発について伺いました。
「弊社では、専用POSからタブレットPOSまで、幅広い業態に対応したPOSレジと店舗システムの開発と各種アウトソーシングサービスを提供しています。

様々な製品を取り扱う中でも、エプソンのレシートプリンターは機器の信頼性が高く、故障も少ない。導入実績も豊富で、ファーストキッチン様でも1999年の「TM-T88 シリーズ」から使用されており、エプソンの製品なら安心と太鼓判を押されました。

ファーストキッチン様では、以前から使っている機器資産も流用してシステム開発コストや導入コストを抑えたい意向があったため、以前の専用POSレジから長年使用している「TM-T90」はそのまま残し、セルフレジには同シリーズの「TM-T90 II」を採用することで既存の機器類ともスムーズに接続でき、セルフレジの筐体に組み込む面でもコンパクトで最適でした。

セルフレジでレシートを出力しつつ、キッチンでは2台以上のレジからプリンターを共有して出力を行うため機器の連動設定には困難が予想されましたが、インタフェースが充実していてネットワーク設定にも強いエプソンプリンターを選んだことで開発もとても順調でした。トラブルなどで相談する際もエプソン

の営業・技術担当からのレスポンスも早く、大変助かっています。」



導入後の状況・ご感想

専用POSを採用した有人レジとセルフレジ全体で
導入コストが半分程度に削減

●導入初日から大人気、外国人や若者の反応も非常に良好

「導入当初は利用者の抵抗感なども懸念して、サポートスタッフも配置していましたが、1ヶ月もしないうちに不要になりました。

パレットタウンでは導入初日からセルフレジが大人気で外国人や若者の反応も非常に良好です。導入後は、機械による対応で現金に直接触れることもなくなり、現金手渡し時のつり銭間違いや閉店後の締め上げの手間も軽減できています。

プリンターも102mm大径ロール紙が使用できるので交換回数が少なくメンテナンスの負担が軽減できています。」

●全体の導入コストは半分程度まで削減

「店内はPOSレジ専用機を1台、他はセルフレジとエプソンのタブレットを組み合わせたシステム構築を行っていますが、以前使用のPOSシステムに比べても導入コストは半分程度まで削減できました。」

●コード決済9種に対応、3月からはクレジットカードにも対応

「セルフレジでは、現金決済の他、9種のPayコード決済に対応しています。他社のセルフレジでは電子マネー対応に苦慮している様子も見られますが、当社のシステムではそういった部分でも自信を持っています。電子マネーが急速に普及しキャンペーンなどもあったためコード決済を優先して開発を進めましたが、3月からはいよいよクレジットカードにも対応します。

今後はさらにモバイルオーダーのシステム開発にも着手する予定です。パレットタウン店では導入当初は人件費や売上効果を考え有人2台・セルフ



ファーストキッチン株式会社
マーケティング部 IT課
マネージャー兼コーポレート部
経営企画課 マネージャー
中村 知樹氏



ファーストキッチン株式会社
マーケティング部 IT課
マネージャー
堆 直人氏

2台の運用でしたが、予想以上に導入効果が高かったため7月からは有人1台・セルフ4台の運用に変えました。新規オープン店舗では、有人レジからセルフレジへの移行が増えて、当たり前になってきており、今後はカウンターが無人の店舗も検討しています。お客様の利便性を考え、今後もさらに導入を加速していきたいと思います。」



商品が準備できると、お客様ご案内モニターにお渡し商品のお客様番号を表示。



ドリンクなどの注文伝票は、キッチンのレシートプリンターから出力。

製品に関するお問い合わせ・資料請求は下記まで

インフォメーション
センター

TEL.050-3155-7020

受付時間 9:00~17:30 月~金曜日(祝日・弊社指定休日を除く)

* 上記電話番号はKDDI株式会社の電話サービスを利用しております。 * 左記番号がご利用いただけない場合は、携帯電話またはNTT東日本、NTT西日本の固定電話(一般回線)からおかけいただくか、042-585-8525までおかけください。

エプソン販売株式会社 〒160-8801 東京都新宿区新宿4-1-6 JR新宿ミライナタワー

www.epson.jp/tm/