

くら KURA

くら寿司様

レシートプリンター
スタンダードモデル
TM-m30



スマホアプリ「スマホdeくら」から店内のTM-m30へ注文伝票出力、 独自開発のテイクアウト注文サービスを2019年7月より国内全店に導入!



「安心・美味しい・安い」をコンセプトに 先進的試み続ける回転寿司チェーン店

くら寿司様では国内422店舗、米国17店舗、台湾14店舗を展開。「安心・美味しい・安い」をコンセプトに、豊富なお寿司とサイドメニューを取り揃え、全ての食材の「四大添加物無添加」にこだわり、お客様の立場に立った安全な「食」をご提供しています。また、顧客利便性向上と店舗運営効率化のためにITやAIを駆使したシステム開発に取り組んでおり、「水回収システム」や「製造管理システム」、商品の種類を自動判別しながら皿数を自動カウントする「自動会計システム」などを他社に先駆けて導入。先進性・独自性・存在価値を追求しながら大きく飛躍を続けています。

企業概要

- 所在地
(店舗) くら寿司東貝塚店
〒597-0021 大阪府大阪府貝塚市小瀬188
- (本社) くら寿司株式会社
〒599-8253 大阪府堺市中区深阪1-2-2
- 店舗数 国内451、海外48(米国25、台湾23)
計499店舗(2020年2月末現在)

お客様のスマホからテイクアウトの商品・受取日時を指定して直接注文

くら寿司様では、独自開発のスマホアプリ「スマホdeくら」を利用したテイクアウト注文サービスを2019年7月より順次、国内全店へ導入開始。アプリ上では、テーブル予約、事前注文サービスとも連動しており、EPARKテイクアウト様の仕組みを使用して、スマホを使ってお客様が店外から商品注文・受取日時指定・金額確認を行える他、店内スタッフのタブレットからも注文することができるようになっており、その注文伝票をキッチンのレシートプリンター「TM-m30」で出力。迅速に商品をご用意してお客様にお渡ししています。

導入理由・評価

● 軽減税率や働き方改革など効率化ニーズが高まっていた

同社システム開発担当の谷口様に導入の経緯を伺いました。「軽減税率や働き方改革などの制度改革を受け、以前からテイクアウトのシステム導入を考えていました。2018年末頃から本格的な検討を始め、先行してテーブル予約システムの開発をお願いしていたEPARK様にご相談。グループ会社のEPARKテイクアウト様を紹介いただき約6ヶ月かけてプログラム開発と機器選定を行い6月に東貝塚店へ導入。テスト運用を行い導入効果を確認後、7月より国内全店への導入を始めました。」

● テイクアウトに関する業務負担がシステムで大幅に改善

「店内の注文はすでにテーブルに設置されたタブレットからのオーダーで省人化を実現していましたが、テイクアウトに関しては以前は電話とFAXでの注文受付で、予約状況は全て手書きで管理。キッチンの混雑状況により、店長や担当者の判断で受注量や出来上がり時間を予測・調整していたので、店舗によって対応がバラバラでした。導入後は、注文が入るとキッチンのタブレットのブザーが鳴り、レシートプリンターから注文伝票が出力され各部門に分けて調理開始。作業中も注文受付・調理中・お客様呼出中・お渡し完了などのステータス状況をシステム表示しながら、キッチンのカメラを使って本部側で作業進捗状況を確認・管理できるので、テイクアウト注文に関する店舗での業務負担が大幅に改善しました。」



見易い写真メニューから商品を選び、カレンダーで日時指定、内容・金額確認して注文完了。



軍艦巻・にぎり・サイドメニューに分かれた注文伝票がキッチンのレシートプリンターから出力。

システム概要・開発にあたって

EPARK 株式会社EPARKテイクアウト
商品企画部 部長



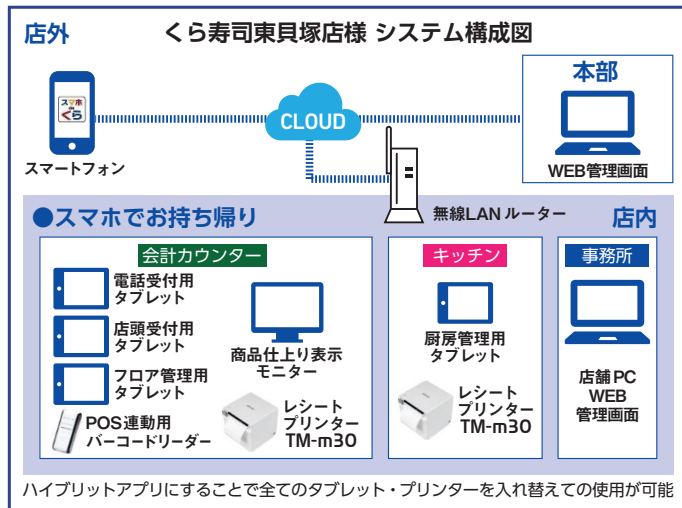
今野 正信氏

TM-m30は、機器の信頼性が高く耐久性も高い
アプリとの相性や設定もスムーズでシステム開発時にも安心感がある

- 短期間でも安心して開発できる、開発側も慣れており、弊社で使用しているのは全てエプソン製品

株式会社 EPARKテイクアウトの今野様にシステム開発について伺いました。「EPARKグループでは、予約サービスを基本に 26 ブランド、会員約 3,000 万人、登録店約68,000店の事業を展開。EPARK テイクアウトはその一部門として、テイクアウト予約に特化したシステムサービスをご提供しています。くら寿司様からは、EPARKテイクアウトの仕組みを使ったアプリ制作と店内のシステム構築を依頼され、ご要望に合わせて開発を進めました。既に店内の注文システムでタブレットを採用している実績から、タブレット利用で壊れた際にすぐに交換・代替できる汎用性やインターフェイスの多様性、限られた厨房スペースの中で機器構成が変わっても設置変更し易い柔軟性や省スペース性が選定条件になりました。弊社では、テーブル予約システムで採用していたエプソンのレシートプリンターを使用。信頼性の高い「TM-m30」を採用することで、アプリとの相性も良く、ネットワークやプリンター連動などのプログラム開発も慣れていてスムーズに進行することができました。これらの実績もあって、今も弊社で使用しているレシートプリンターは全てエプソン製品です。」

(注) 本媒体上の他者商標の帰属先は、エプソンのホームページをご確認ください。



導入後の状況・ご感想

くら寿司株式会社
管理本部 テクノロジー開発部 システム開発担当



谷口 龍也氏

電話注文の30%以上がアプリへ移行し受付時の負担が軽減
注文管理の効率化・平準化ができ積極的に注文を受けられるようになった

- 電話対応、確認作業等の時間が大幅に削減

「導入後、電話注文の30%以上がアプリへ移行し、電話対応や確認作業にかかる時間が大幅に削減できました。作業進捗状況が詳細に管理できるので、指定時間に間に合わないなどのトラブルも無くなりました。テイクアウトに関する店舗管理全体が楽になり全店でサービスの平準化、今までより積極的にテイクアウト注文を受けられるようになりました。」

- お客様からも好評、日々の運用もスムーズ

「アプリで写真メニューやカレンダーから選択できるので、見易くて判り易く、伝え間違いの不安もないとお客様からも大変好評です。アプリなので電話が繋がりにくかったりすることも減り、導入後、テイクアウトの注文数も当初の目標を大幅に超えて増えています。システム研修は全店会議で約 2 回の説明と各店の導入時に立ち会う程度。キッチンプリンターも、日々のメンテナンスはロール紙の交換程度なので、手間がかからず、導入から今までにトラブルや機器の故障もありません。」

- さらにサービスを拡充しながらテイクアウトを積極的にセールスしていきたい

「今までテイクアウトについては、店頭での現金払いのみでしたが、この2月からは EPARKテイクアウトのシステムを使って注文時のクレジットカード決済にも対応できるようになりました。今後、アプリ上で電子ポイントなどに対応する機能拡張も行っていく予定です。」

電話受付自体は無くしませんが、電話受付は受付時の人手がかかるので、少しずつアプリ受付へ移行させながら、テイクアウトをさらに積極的にセールスしていきたいと思っています。また、店内の順番待ちとテイクアウトの待時間を比べて、テイクアウトに切替えるお客様などもあるので、それらをアプリでひと目で確認できるようサービス連携も図っていく予定です。くら寿司では、2030 年中に店舗数 1,000 店を目指し、インバウンド対応やグローバル店舗拡大なども進めています。今後もスピーディーにシステム開発を進め、店舗運営効率化とお客様サービス向上に努めていきたいと思ひます。」



持ち帰り伝票 お客様控え伝票

店内注文ではお客様控え伝票が出力され、確認画面に内容表示

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。 * 上記番号を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/