



RITUEL 日本橋高島屋S.C.店様

レシートプリンター
(インテリジェントモデル)
TM-T70II-DTよりスマートな接客を目指し、ベーカリーブランドの新店に
TM-T70II-DTを使った独自開発の対面型セミセルフレジを導入!厳選素材とフランスの伝統的パン製法が
大人気の高級ベーカリー店

ファッションで有名なベイクルーズグループが2000年より飲食事業に参入。その事業を分社化して2017年に設立したのが株式会社FLAVORWORKSです。ファッション分野で培った店舗づくり、商品開発力、サービスへの探究などを強みに成長を続け、現在、様々なブランドで17業態85店舗(2019年2月現在)を展開しており、そのベーカリーブランドの一つが「RITUEL(リチュエル)」です。

3号店としてオープンした同店では、厳選した小麦と山梨・黒富士農場の放牧卵、北海道産の牛乳、旬の食材などを使用し、フランスの古き良き伝統的なパン製法をもとに、美味しさとこだわりのパンづくりを手掛けており、長時間発酵させたリッチな生地で作る“ヴェイエノワズリー”系パンなどが大人気です。

企業概要

■所在地

〈店舗〉 RITUEL 日本橋高島屋S.C.店

〒103-0023 東京都中央区日本橋2-5-1 日本橋高島屋S.C. 新館B1F

〈本社〉 株式会社FLAVORWORKS

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-23-21 SHIBUYA CAST 4F

接客サービスをしながら目の前でお客自身が現金決済

お客様との接客力向上を目指し、積極的に「フードテック×おもてなし」の推進を進めるFLAVORWORKS様では、同店のオープンにあたりグループ店で初めて、インテリジェントモデルレシートプリンター「TM-T70II-DT」を中心に、タッチパネルディスプレイや自動つり銭機などの周辺機器を接続し、独自開発したPC-POSの対面型セミセルフレジを導入。2018年9月より、店内レジ4台のうち3台に同機を設置し、現金決済の売上管理と顧客カードのポイント管理に利用しています。

導入理由・評価

●店員がお金に触らず衛生的でスマートな接客ができる

株式会社FLAVORWORKSの大野様に導入の経緯を伺いました。
「S.C.の店舗形態では、現金払いでしかポイントが付かないことが多く、現在もクレジット決済より現金決済利用のほうが多い状況です。しかし、食品を扱う店員が不衛生なお金に触ってしまうことに以前より違和感を感じており、何か解消できる方法はないかと検討を続けてきました。また、昨年の展示会でエプソンブースを視察した際、“あれっ、これどこに本体があるんだろう?”と感じるような「TM-T70II-DT」を使ったPC-POSのコンパクト性とスマートさに惹かれ、いずれどこかで使ってみたいと考えるようになりました。

一方、スーパーなどで主流になっているセミセルフレジにも非常に関心があり、導入店を50店舗以上視察して廻り、そのメリット・デメリットなどを研究・分析、最終的にPC-POSの対面型セルフレジの独自開発という構想に至りました。

POSレジ自体はお洒落ではなく、あまりお客様には見せたくないモノです。接客を考えるとレジカウンターもフラットなデザインにしたいのですが、今までの専用POSレジでは筐体が大きくてレイアウトにも融通がききませんでした。今回、初めて対面型セルフレジを採用したことで、レジ周りはコンパクトでスマートにでき、衛生面の課題も解決。店員のレジ業務の負担やストレスも最小限にすることができ、丁寧な接客サービスに専念できるようになりました。」



店員側 タッチパネルとレシートプリンターのシンプルでスマートなレジカウンター周り



お客様側 ディスプレイと自動つり銭機を専用什器で一体化し判りやすくレイアウト

システム概要・開発にあたって



扶桑電通株式会社
東京営業本部
ソリューション販売統括部
第二販売部 次長

遠田 俊一氏



対面型セミセルフレジの設計開発にPC-POS導入が必要、さらにコンパクト性を求めてPC一体型のTM-T70II-DTでコントロール

●Windows®をベースとしたPOS資産を活用できるので設計もスムーズ

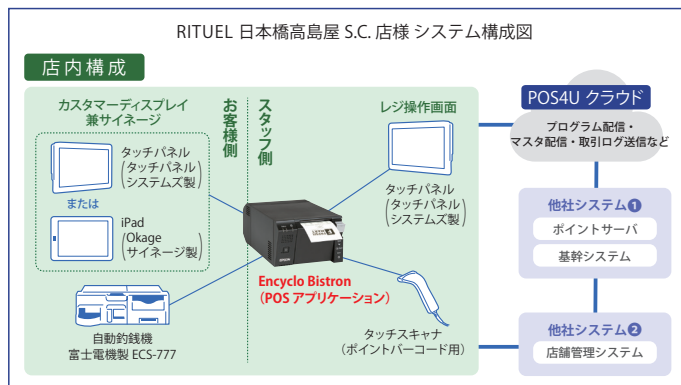
扶桑電通株式会社の遠田様にシステム開発について伺いました。
「FLAVORWORKS様からご相談を受けたのは2018年の7月頃。9月下旬のオープンまで僅か2ヵ月しか開発期間がありませんでした。当初、レシートプリンターのCPUで周辺機器を管理するような発想は全くありませんでしたが、新しい対面型セミセルフレジを設計する上で、従来の専用POSでは機能が合わず、お客様側タッチパネル画面のUI設計やPC-POSの導入が必要になってきました。さらに、コンパクト性や低コストを求めた中で、Windows®OSを搭載したPC一体型の「TM-T70II-DT」をコントロールターミナルとしてシステム構築することが最適だと考え、採用することにしました。これまでのWindows®ベースのPOS資産が活用できたので、初めて手掛けるお客様側タッチパネル画面の設計開発も全く違和感なくスムーズに進み、短期間でこのシステム開発を実現することができました。」

●会計スタイル自体はこれまで同様、他店スタッフでも難なく操作できる

「会計オペレーション自体は他店舗と同様なので、PC-POSに変えても店員

側画面のUIや操作方法、教育内容は全く変わりません。そのため、新規研修もほとんど要らず短期間でも無理なく導入することができました。実際、他店から来たスタッフでも難なく操作することができます。」

(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

株式会社FLAVORWORKS
執行役員

大野 泰輝氏



ピーク時もレジと袋詰め作業を1人で行うことができる接客の質は落とさずにレジ処理客数も1~2割程度アップ

●2人での対応が必要だったピーク時も1人での接客が可能

「昼・夕・閉店前・土日のピーク時には、来店客が1時間に最大100人を超える時間帯があります。これに対して販売店員は常時6名程度。この時間、他店ではレジ打ち・袋詰め作業と2人での対応が必要でしたが、対面型セルフレジにすることで、当店ではレジと袋詰め作業を1人で行えるようになりました。お客様が購入した商品を店員が復唱しながらレジ登録、その決済をお客様が行っている間に店員が袋詰めを行い、最後に店員が商品とレシートをお客様にお渡しします。衛生面とスマートさを両立しながら、接客の質は落とさずに処理スピードも上がり、レジ処理客数も1~2割程度はアップしました。」

●専用POSに比べて初期導入コストも約20%削減

「当社では、PC-POSやPC一体型の「TM-T70II-DT」を採用したことで、必要機器は主にタッチパネルディスプレイ、レシートプリンター、自動つり銭機だけになり、どのメーカーの専用POSに比べても初期導入コストが安くできました。システム開発以外の機器費用は約20%は削減できたと思います。」

●コンパクトで移動し易く、レジ周りの清掃がし易い

「カウンター上は、タッチパネルディスプレイとレシートプリンターだけなので省スペースでスマートになりました。「TM-T70II-DT」は専用POSに比べてコンパクトで重量が軽く移動がし易いのでレジ周りの清掃も簡単です。」

●RITUEL他店舗や系列ベーカリー店舗へも導入予定

「当店で実績ができたので、今後このタイプをRITUELの他店舗や、系列ベーカリーブランドのBOUL'ANGE(ブールアンジュ)の店舗にも導入を進めていく予定です。また、セルフではありませんが、「TM-T70II-DT」を使ったPC-POSは、ファーストフード系の他業態などでも利用を考えています。その他、お洒落でスマートなレジ会計が必要とされるシーンでは積極的に導入を検討していきたいと思っています。」



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。* 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/