

導入事例 Case Study



「はま寿司」の全491店舗へ Pepper for Bizを導入。受付・案内業務を行い人手不足の解消へ

ゼンショーホールディングスが100%出資する人気回転寿司チェーン「はま寿司」では「Pepper for Biz」を導入し、お客様の受付・座席案内を行っています。座席案内は既存の空席管理システムと連携することで、リアルタイムに空席状況をキャッチし、受付した内容に応じてPepperが座席を案内します。検証開始当初は、実際に動かすことによる課題も発生しましたが、関係各社と改良を重ね、「お客様に迷惑をかけない接客フロー」を確立させました。その結果、座席へ案内するまでの待ち時間が短縮され、ホールスタッフがレジでの会計業務やテーブルの片付け業務に集中できるようになりました。今後はPepperが持つ機能（インタラクション分析等）を活用し、さらに大きな効果をあげるよう取り組んでいきます。

課題と導入の効果

<p>課題 混雑時は店舗スタッフが会計や片付けに追われ、入店されたお客様のご案内が遅れることがありました。</p>	▶	<p>効果 Pepperが受付・案内業務を担当することで、お客様をお待たせすることなくご案内できるようになりました。</p>
<p>課題 将来的な人手不足の対策としてロボットの活用を検討していました。</p>	▶	<p>効果 Pepperが安定稼働することで、店舗スタッフの業務効率化のほか、ロボットによる店内業務効率化の可能性が広がりました。</p>

対応フロー

人手不足の解消を目指しロボットの導入を検討したはま寿司では、人による「接客」の良さを残したロボットを模索していました。検討当初は既存システムの改修や他のロボットの導入も検討しましたが、Pepperは人に近いサイズや動きでお客様の目に留まりやすく、同社が求めるロボットの要素を兼ね備えていたことから導入を決めました。

Pepperに任せるのは、お客様の受付と座席のご案内です。ホールスタッフの業務は、レジや配膳、片付けなど多岐に渡ります。混雑時はすべての業務に手が回らず、入店されたお客様の対応が遅れてしまうことがあったため、そうした課題の解決を目指しPepperが専任で受付・案内業務を担当することになりました。

ロボットに「接客」を一任して問題ないのか、との懸念もあり、まず実証実験を開始しました。

同社のPepperは「はま寿司」の店頭でお客様を迎

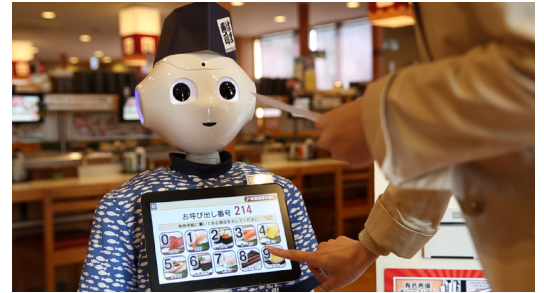


え、人数や席種（テーブル席 / カウンター席）を確認し、座席の番号札を自動で発券し案内します。満席の場合は Pepper で受付をして、発券された用紙を持って待合所でお待ちいただくよう案内します。このアプリは既存シ

ステムベンダーと共に開発を進め、空席管理システム・発券機と連携することで、Pepper がタイムリーに空席状況を把握し、番号札を発券・座席へ案内できるようになっています。



満席の場合は Pepper で受付をして、発券された用紙を持って待合所でお待ちいただくよう案内



ディスプレイに表示される複数のメニューの中から、発券用紙に記載されたメニューを選択しタッチすると、そのお客様の座席が表示される

お客様の声



株式会社 はま寿司
店舗管理部
次長

池ノ上 達也 氏

実証実験では、Pepper の 1 日の動きとデータの推移を見ながら、こういった動きに対してエラーが起きるのかを細かく確認し、12 時間の営業時間中にエラーが発生しないように改良を重ねました。実証実験を行ったウィラ大井店で手ごたえを感じたことから、ターゲット層の違う店舗でも実証実験を行い、スタッフの業務軽減や混雑緩和を実現でき、全国 491 店舗への導入を決定しました。

各店舗への展開は、既存ベンダーや店舗管理を行う企業等、合計 7 社と調整を進め、マニュアルを用意するほか、現地でのサポートや教育も手厚く行い、1 カ月約 150 台のペースで全店への導入を完了させました。現在は案内業務に特化していますが、今後は Pepper の機能拡張に伴い、担当する業務の幅を広げていく予定です。



株式会社 はま寿司
Pepper 導入担当

松田 知紗 氏

Pepper の導入前は、ご案内プレートをお客様に手渡して座席が空き次第ご案内していました。混雑時は会計や片付けに追われ、席が空いているにも関わらず、ご案内できずお客様をお待たせしてしまうことがありましたが、今は Pepper が受付・案内を対応しているので、お客様をお待たせすることがなくなり、私たちもその他の業務に集中できるようになりました。

浦和店では Pepper 導入から 1 年以上が経ち、お客様は Pepper の接客に慣れてきています。Pepper の動きも日々向上しているので、今後ははま寿司のスタッフとして活躍に期待しています。

業種

飲食

利用サービス

自社開発アプリ

規模

5,001 人以上

導入企業情報



会社名 : 株式会社 はま寿司

本社 : 東京都港区港南 2-18-1 JR 品川イーストビル

創業 : 2002 年 10 月

URL : <http://www.hamazushi.com/>

従業員数 : 21,969 名 (パート・アルバイト含む。正社員 466 名)

※パンフレット記載内容は、2018 年 3 月現在のものです。