

事例No.32 ライブカメラによる飲食店舗オペレーション

農業・林業
漁業

事業所名 企業名	有限会社えびや 公式ホームページ：http://www.ise-ebiya.com/				
所在地	伊勢市	従業員数	42名	産業分類	飲食店・各種商品小売業

建設業

【事例の詳細】

機能	映像による情報交換	使用 機器等	スマートフォン・ タブレット・カメラ
取組 内容	<p>伊勢神宮・おかげ横丁近くで食堂・商店を展開する当社では、店頭と厨房にタブレット端末を配置し、各端末をWeb会議システム「zoom」で接続しております。「zoom」は相手の顔を見ながら会話ができるライブカメラを活用したWeb会議ソフトです。店頭でお客様を迎え入れ、司令塔のような役割を担う従業員は、厨房に連携されたライブカメラを通じて、手元のモニターで伝票を確認し、店外で順番待ちをされているお客様を店内に誘導するタイミングを調整しています。またライブカメラの映像はテレプレゼンスロボット「kubi」にも展開しています。「kubi」は固定されたタブレットの画面を、手持ちのスマートフォンからの遠隔操作で左右に300°、上下に90°自由自在に転回できます。従業員は見やすい方向に画面を操作することで、作業効率を高めることができます。</p>		
			
	お客様の店内迎え入れ担当は手元のモニターで厨房の伝票を確認し、順番待ちのお客様を誘導するタイミングを調整		見やすい方向に画面を操作
導入 プロセス	お客様は店内のお席に通された後、食事が提供されるまでに時間が掛かると不満を感じられます。厨房の状況を把握して入場を調整することで、店内に誘導してから料理が提供されるまでの時間を短縮することが、お客様の満足につながると考え、当システムを導入しました。		
成果 効果	厨房の状況に応じてお客様をお席に誘導しますので、店内に入られてからお客様を待たせることなく料理が提供できるとともに、お席で待つお客様の人数を、十分な対応が可能なレベルに保つことで、無理なく調理や配膳作業ができるようにしています。映像だけでなく音声通話も可能ですので、厨房との情報交換にも役立っています。		

製造業

情報通信業

運輸業・郵便業

卸売業・小売業

金融業・保険業

宿泊業
飲食サービス業

生活関連サービス業・娯楽業

【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	

医療・福祉

その他