



特集

飲食店×DX

より良いサービスを追求するために

コロナ禍によってDX推進が加速した飲食業界。その波は市内にも及んでおり、業務の効率化や人材不足解消など、多くの課題を解決するDXに注目が集まっています。

一方で、お客さまとのふれあいを重視する傾向のある飲食業界では、「DXによって顧客離れを起こしてしまうのでは」と懸念する声も少なくありません。今月号はDXを推進する市内の2店舗にお話を聞きました。

問 この記事については秘書広報課(☎24-1492 FAX 24-1119)

人手不足が深刻な飲食業界

非正規社員の人手不足割合(上位5業種)

	2022年1月	2023年1月	2024年1月
1 飲食店	76.6	80.4	72.2
2 人材派遣・紹介	51.7	60.5	62.0
3 旅館・ホテル	47.6	81.1	59.6
各種商品小売	43.5	50.9	59.6
5 メンテナンス・警備・検査	40.8	47.9	52.0

※母数が20社以上の業種が対象

人材不足が慢性化している日本ですが、特に飲食業界は深刻です。帝国データバンクによる「人手不足に対する企業の動向調査(2024年1月)」によると、非正規社員の人手不足割合では飲食店がトップ。人手不足改善に欠かせない「賃上げ」をしようにも、原料やエネルギーのコスト高騰が重くのしかかっており、提供メニューの値上げをすると顧客離れが起きってしまう…という難局に立たされています。

広報くわな KUWANA

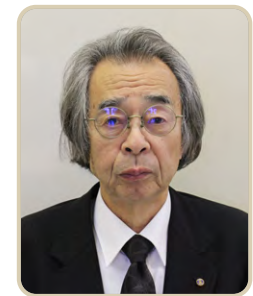
目次 contents

- 02 伸びゆくまち・桑名
第30弾 地域とともに育むスポーツの未来
- 04 キラリ★くわな人
- 05 特集 飲食店×DX
より良いサービスを追求するために
- 08 スマホでかんたんに使えるシェアサイクル
(チャリチャリ)が桑名で始まりました
- 10 くわな石取祭
- 14 桑名水郷花火大会
後期高齢者医療制度、桑名市国民健康保険に
加入の人へ大切なお知らせ
- 16 新桑名市誕生20周年記念シンポジウム
「徳川四天王 本多忠勝」
市政 Topics
- 18 子育て広場
図書館・六華苑・博物館

- 20 メディカルニュース、くわな防災教室
- 22 人気の給食レシピ、みんなの掲示板
- 22 EVENT ALBUM(イベントアルバム)
- 24 くわなINFO
- 34 無料相談
- 35 多文化共生で活力を
市長まちなか探索
- 36 HAPPY BIRTHDAY
桑名のイトコ教えてください。

今月の表紙

NTN総合運動公園に新しくできるプールのイメージです。季節や天気を気にせず利用できる全天候型プールです。完成が待ち遠しいですね。



陶芸家
加賀 瑞山さん

萬古焼の創始者、沼波弄山の技術再興をめざした初代瑞山の孫で、三代目の加賀さん。平成13年に県指定無形文化財の「桑名萬古(赤絵)」の技術保持者として認定され、先日、第23回三重県文化賞の最高位の文化大賞を受賞されました。文化大賞は、概ね30年以上の活動歴を有し、県の文化の向上に貢献した人や団体に贈られ、今回、加賀さんのこれまでの活動や功績が評価されました。

加賀さんは現在も茶陶を中心に、意欲的に作陶を続けており、1年でなんと500点もの作品を作っているとのこと。しかし、その中でも自分が納得して世に出せるものは、1割程度だそうです。萬古焼の大きな特徴は、陶器に赤絵を付けているところであり、他にはほとんどない萬古焼の魅力だと加賀さんは言います。

また、加賀さんが萬古焼を作る際に心がけていることを尋ねると、「自分が作ったものを誰かが見て、『この器に料理を盛りたい』『この茶碗でお茶を飲みたい』と思ってもらえるようなものを作ること」だと教えてくれました。



キラリ★くわな人

ものは、1割程度だそうです。

萬古焼の大きな特徴は、陶器に赤絵を付けているところであり、他にはほとんどない萬古焼の魅力だと加賀さんは言います。

また、加賀さんが萬古焼を作る際に心がけていることを尋ねると、『自分が作ったものを誰かが見て、『この器に料理を盛りたい』『この茶碗でお茶を飲みたい』と思ってもらえるようなものを作ること』だと教えてくれました。

陶芸を始めて約60年。今後については、これまでの経験を生かし、萬古焼に限らず、いろいろな焼き物作りを楽しみたい、後の世代にもこの魅力を伝えていきたいと笑顔で話してくれました。

食材、人材を大事にするために
デジタルの力でより魅力的な
店舗づくりをめざす



ぎんごんちゃん。桑名店
所 大仲新田屋敷327-1
☎ 32-0088



DX1 POSレジとシフト 勤怠管理が連携 ムダを省きスタッフの モチベーションと サービスの質を向上

開店当初から使用していたPOSレジと、勤怠や発注、在庫などの各管理機能を備えたシステムとが連携し、さまざまなデータを確認することができ、具体的ないうと、時間帯別の人件費や食材費などがわかるため、どの時間帯にどれくらいのスタッフを確保する必要があるのか、どの食材をどれくらい発注する必要があるのか、数字で把握できます。これまでは、店長やスタッフの感覚値でしか分からなかったため、実際に数字で見ると「感覚とこれだけ差があったのか」とびっくりしました。飲食店運営



豊富なメニューでもロス を低減

ハンバーグのトッピングメニューが豊富であるがゆえに、フードロス問題は悩みのタネでした。どの時期にどのメニューが多く出るのか把握できれば、発注や在庫管理も楽になります。

人件費や食材費のムダをおさえ、より健全な店舗経営ができれば、スタッフやストアマネージャーの評価につながるように社内の仕組みも変えました。過去の慣習にとられず、数字で成果を出すことであれば平等に評価されるので、スタッフのモチベーションもあがります。スタッフの定着率があがり、採用コストも下げられ、店とスタッフ双方にメリットのある店舗運営が可能になりました。

お話を聞いたのは



ゼネラルマネージャー
杉浦 誠さん

今後のDX セントラルキッチンを活用して フードロス軽減& 調理効率を上げる



愛知県知多市にあるセントラルキッチンが稼働中ですが、ここでの調理工数を増やし店舗での調理負担をなるべく減らしたいと考えています。フードロスになりやすい生鮮食材は、セントラルキッチンでの前処理によって、鮮度を保ちやすくしていきます。

また、厳密な在庫管理

と来店予測に基づく発注をめぐっています。レシピのデータを基に会計処理後、自動的に在庫から注文があった分の食材が引かれるようにするため、レシピをテキスト化している真つ最中。最初の手間はかかりますが、その後に受けられるメリットの方が大きいと考えています。

さらに、お客さまからの注文をQRコードから

行えるようにする予定です。メニューが多いぎんごんちゃんでは、注文にかかる時間が長く、他のお客

さまを待たせしてしまうことがあります。浮いた労力

や時間をお客さまとのコミュニケーションに使うこ

とで、満足度が高くなると期待しています。

質の高い接客サービスを効率的に身につけ
お客さまに満足してもらえるひと時を提供



HORI COFFEE 本店
所 中央町2-11
☎ 22-3098



DX1

人材育成

アメリカでも 注目されている 反転学習システムを導入

1年ほど前から、新入社員研修として「反転学習システム」を導入しました。これは、アルバイトを含む全スタッフに向けた研修制度の一つです。身だしなみや接客マナーなどを伝える動画をスタッフに事前に閲覧してもらい、予習してもらいます。そしてお客さまがいない時間などを使って接客の様子を撮影し、自分を客観的に見つめたり、その動画を先輩スタッフに送って直した方がいいポイントなどを教えてもらったりすることができ、これまでの現場で先輩のや



①予習した内容を実践

事前に学んだ内容を元に実践。他のスタッフからより良くなるためのアドバイスをもらいます。



②接客サービスの様子を録画

あとで映像を見返すことで自分を客観視することができるため、長く働いているスタッフにとっても気づきがあります。

お話を聞いたのは



スタッフ
堀 友紀さん

り方を見て、実際にやってみて、フィードバックがあるという方法で新入社員を教育していましたが、営業時間中は忙しく、先輩スタッフによって伝える内容が異なったり、ポイントを伝え忘れてしまったりと、弊害がありました。新しいスタッフにとっても事前に学べるため、安心感をもって仕事に取り組んでいるようです。また、長く働いているスタッフにとっても新しい気づきがあり、より質の高いサービスを提供できるようになりました。

DX2

HACCP・出退勤
検温管理

衛生管理などは 店舗ごとにデータ化

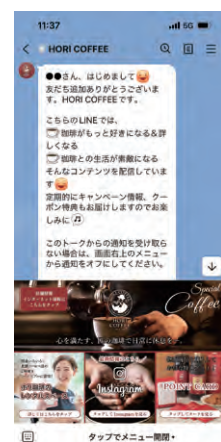


お店にあるiPadでHACCP(厚生省が義務付けている、食品衛生管理)や出退勤、検温のデータ管理をしています。これにより日々の記録が楽になり、過去のデータも参照しやすくなりました。

DX3

公式LINE

ペーパーレスかつタイムリーに



公式LINEは
こちら



以前は紙だったポイントカードを公式LINEに置き換えたほか、キャンペーン情報やクーポン特典の配信をしています。最近スタートしたインスタグラムへのバナーも貼って、フォロワーを増やそうとま進中です。また、本店2階でスタートしたレンタルスペースの予約もできるようになりました。利用者にとってもわざわざ電話しなくて済むので好評です。