

連載 「T H L 沖繩」での実証実験「フードテック編」

フードテックで目指すホテルレストランの効率化と満足度向上

人手不足やフードロス、お客様の多様性など、ホテルレストランが抱える様々な課題の解消手段として期待されているのが、食とテクノロジーを融合させたフードテックです。今回は「Tap Hospitality Lab (T H L 沖繩)」(以下T H L)で行われるフードテック分野における実証実験についてお話しします。

T H L で進められる 3つの実証実験

現在予定しているT H Lでの実証実験は大きく分けると、「顧客情報と連携したレストランオペレーション」「デジタル技術による業務効率の向上」「レストランオペレーションの補助」になります。

上に繋げていきたいと考えております。また、このようなパーソナライズされたレストランオーダーの実現による購買意欲への効果などの計測も想定しています。

「デジタル技術による業務効率の向上」では、レストランメニューと食材を紐付けて調理に入る前に食材に貼り付けたQRコードを読み込むと、在庫から自動的に減算処理する食材管理システムの実証実験を行つていきます。このシステムには在庫減算時により古い食材がある場合にはアラートを表示する仕組みを備えており、古いものから順番に利用することでフードロス削減に寄与します。現在は在庫の減算とアラートがメインですが、今後の開発では在庫減算時の自動発注や、ホテルの予約情報から推計される利用量を在庫状況と見比べて食材不足が予測される場合には

前もって発注を掛けるようなシステム開発も検討しております。このような食材管理システムを入れてオペレーションをすることで、フードロスの削減などへの効果やレストラン管理における業務負担の軽減に努めていきます。また、システムをオペレーションの中で利用する手間と効果を比較し、一般的なホテルレストランで運用する上で実用的なものなのかという検証も行います。その他、食材に関する管理機能のみではなく、レストランの空席状況を把握して注文を予測することに役立てるシステムなども開発し、効果を検証しています。

「レストランオペレーションの補助」に関して、T H Lのレストランスタッフにおいては障がい者雇用をメインで行つていきます。これは障がい者の方でも、デジタル技術を活用することで問題なくレストランオペレーションを

行えるかの確認を目的としています。この実証成果は障がい者雇用の促進だけでなく、外国人従業員の補助など幅広くレストランで活用できるものと考えております。システムとしては、注文の中から担当メニューのみを一覧で確認できる注文処理画面、自身が調理する料理の調理手順や盛り付け例が表示される画面などを準備しています。また、調理開始のタイミングで使用食材が入る冷蔵庫を光で知らせるなどの仕組みも開発しています。レストランオペレーション時に覚えていなければいけない部分を減らし、実際に対応できる人の間口を広げるといふ効果を狙っています。

システム開発を進める上で T H L が持つアドバンテージ

レストランを始めとするホテルオ



レーションの効率化や、顧客満足度の向上に繋がるシステムを企画することで、人材不足の解消や顧客獲得に繋がると考えています。このようなシステムの構築には、運用をしながらトライアンドエラーを繰り返して作り込んでいく必要がありますが、実際の現場をフィールドにすることはなかなか難しいのが現状です。その中で、T H Lにおいては実際にレストランで運用しながら実証実験を行えることが非常に大きいです。スタッフからのフィードバックを受け、スピード感を持つてバージョンアップできることも一つの強みであると考えています。

「顧客情報と連携したレストランオペレーション」は、例えばお客様のアレルギー情報を事前に登録いただくことで、アレルギー品目が含まれた商品を表示させないモバイルオーダーです。これはハラルやヴィーガンなどにも対応できます。将来的には、お客様の趣味嗜好によってメニューの順番が自動で変わるなどのパーソナライズされたUIや、食材のカロリーや栄養表示を活用するモバイルオーダーなどを開発し、顧客体験の向

の課題が解決すると無駄の少ないレストラン経営が実現するとともに、運営側は顧客に対するサービスにより目を向けることができると思っています。

「レストランオペレーションの補助」は、食材の仕入れや仕込みから始まり、実際の調理の提供、注文取り、配膳、下膳、お会計、クーポン券の処理、予約の処理、席の掃除などに多岐にわたります。これらの業務にだけに集中してしまうと、なかなかお客様の体験や細やかな気遣いにまで目を向けることができません。テクノロジーに任せられる領域はテクノロジーに任せ、人にしかできない細やかなサービスに目を向けることができる仕組みを作ることで、私たちは業界に貢献できると考えています。

今後の展望として大きく2つあり、一つはレストランオペレーションにおける単純作業をテクノロジーに任せ、人は人にしかできないサービスに集中できるレストランを実現することです。全ての施設やレストランに当てはまるわけではありませんが、多くの場合、宿泊施設の飲食に関して、顧客が求めているのは「体験」だと考えています。「お

おいしい料理を食べる」という体験はもちろんのこと、「快適な環境で食事をする」「景色の良いレストランで食事をする」「シエラから料理の説明を聞く」「大切な人と快適なひと時を過ごす」など、様々な経験を求めて顧客は飲食店に足を運びます。そのような中で、顧客の体験にプラスに働くサービスを実現することが、宿泊業界や観光業界の飲食部門に重要なのです。

レストラン業務は、食材の仕入れや仕込みから始まり、実際の調理の提供、注文取り、配膳、下膳、お会計、クーポン券の処理、予約の処理、席の掃除などに多岐にわたります。これらの業務にだけに集中してしまうと、なかなかお客様の体験や細やかな気遣いにまで目を向けることができません。テクノロジーに任せられる領域はテクノロジーに任せ、人にしかできない細やかなサービスに目を向けることができる仕組みを作ることで、私たちは業界に貢献できると考えています。

株式会社タップ
ホスピタリティサービス工学研究所
〒135-0016
東京都江東区東陽2丁目2番4号
マニユライフプレイス東陽町1階
TEL: 03-5683-5312
https://www.tap-ic.co.jp/