

Togenryu

<p>事業概要</p>	<p>「外食事業者における接客レベルの向上及び効率化」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人旅行者向けにメニュー・料理の説明、日本酒等の国産酒類の銘柄説明を多言語化し、タブレット端末・スマートフォンで閲覧可能にするシステムを構築・導入することで接客レベルの向上及び効率化を検証する。 ・「和食」がユネスコの無形文化遺産に認定されたことを受け、来日目的に「日本の食」を挙げる外国人は多く、外食店が担う役割は大きい。また海外の日本食レストランでは日本酒人気が加速している。 <p>外国人旅行者が入店してはじめて目にするのはメニューである。旅行者が初めて目にする料理も多く、材料や調理方法が自国の言葉で閲覧できればサービスの向上に繋がり、接客の効率化も図れる。また、日本酒は米の種類・製法や精白の違いで味が異なるがこれを口頭で伝えるのは至難である。</p> <p>外国人のお客様に対して身振り・手振りで対応しており、特にメニューの説明に時間を費やしている。</p> <p>外国人向けに通常のメニューの他、外国語（主に英語）メニューを用意する飲食店もあるが、メニューに記載できる情報には限界がある。これらのメニューを電子化することで、タブレットやスマートフォンで閲覧できる仕組みを構築し、前述したメニューにはない追加情報を充実させる。総じて接客・接遇レベルの向上に繋がり、業務の効率化が図れると考える。</p>
<p>事業成果</p>	<p>モデル店舗は郷土料理と地酒を取り扱っていたため、県外の人には耳慣れない料理が多かった。実証試験では外国人の来店時にタブレットメニューと日本語の紙メニューの両方を渡し、タブレットメニューの有効性について検証を行った。</p> <p>〈タブレットメニューと日本語紙メニューとの比較〉</p> <p>多くの外国人来客者は、タブレットメニューを利用して注文をされた。日本語より母国語で記載されていることに起因している。ただし、趣向を凝らした紙メニューにも非常に興味を示していた。タブレットメニューにしか表示がない、材料や食べ方及び調理方法については非常に有効なものであったが、味付けに関しては味覚が国によって異なるため、その表示方法には検討の余地がある。</p> <p>〈接客時間の効率化〉</p> <p>一組あたりの人数に偏りがあるが、対応するスタッフが人数によって増減することがないので、従業員一人あたりの接客時間を以下の計算式に従って算出する。</p> <p>【タブレットメニュー導入前】</p> <p>日本人来店者への接客時間：225組×3分＝672分(40,500秒)</p> <p>外国人来店者への接客時間：6組×15分＝90分(5,400秒)</p> <p>タブレット導入前の接客時間：(40,500+5,400)秒/56名≒819.6秒-----(a)</p> <p>【タブレットメニュー導入後】</p> <p>日本人来店者への接客時間：225組×3分＝672分(40,500秒)</p> <p>外国人来店者への接客時間：6組 680秒+260秒+270秒+210秒+160秒+290秒=1870秒</p> <p>タブレット導入後の接客時間：(40,500+1,870)秒/56名≒756.6秒-----(b)</p> <p>上記の通り、導入前と比較し導入後は接客時間が91.7% (=b)÷(a)×100%) 縮小されている。これは今回の補助事業の効果として「外国人来客者への接客時間が8.3%短縮された」と言える。</p>

考察

<メニューの多言語化についての考察>

- 郷土料理と地酒を取り扱っていたため、県外の人には耳慣れない料理が多く、これを翻訳するのに苦労した。例えば「山賊焼き」という料理があるが、これを単純に機械翻訳すると英語の場合「Bamboo grill」となり、翻訳家に依頼すると「焼き」を意味する「Grilled」が使用される。「山賊焼き」は調理方法としては「揚げる」料理となるため、最終的には「Deep-Fried *Sanzoku Teriyaki Chicken*」としてデータを登録したが、このように料理を知らないと正しい翻訳ができないという事例が発生した。

- 原材料の翻訳に関しては、料理の翻訳と比較して機械翻訳が有効となった。ただし、当初「野沢菜」のように、外国語に翻訳せずにローマ字で表記する方がわかりやすい例もあり、100%機械翻訳に依存することは不可能である。総じて、翻訳に苦労することが多かったが、データベース化しこれを有効利用できる仕組みを構築することが今後の課題といえる。

<注文リストについての考察>

- 今回はキッチンプリンターやPOSレジとの連携を前提としなかったため、店員への注文用として用意した機能である。注文リストの削除機能を利用して、料理が届く度に注文リストから削除される来店者がおり、想定外の利用は、今後の機能アップに繋がりたいと考える。また、今回の実証試験では、連携をしないことへの影響は全くないことがわかったが、今後キッチンプリンターやPOSとの連携とは別にオーダー端末との連携も検討を予定している。

<その他の考察>

- 外国人のお客様からは以下のような要望も上がったので、今後検討していく。
 - サラダなどは苦手な食材を外すようなサービスが欲しい。（タブレットメニューの食材を見て、苦手な食材を外すようなシステムにして欲しい）
 - 日本酒の説明に、「この日本酒にあう料理」を追加して欲しい。また、料理の説明に、「この料理にあう日本酒」を追加して欲しい。
- 飲食店側からは以下のような要望も上がったので、今後検討していく。
 - お通し」についての説明を加えたい。（外国人来店者には「お通し」への理解がなかなか得られない。）