



HANZOを導入・活用いただいているお客様

# 導入事例集

- 04 株式会社串カツ田中ホールディングス** 自動発注  
串カツ田中の社長/営業/店舗に聞く!発注自動化までのリアル
- 08 株式会社おすすめ屋** 自動発注  
食品ロス改善と2,000円食べ飲み放題の両立。データドリブンを進める「おすすめ屋」のHANZO活用とは?
- 10 株式会社福しん** 自動発注  
発注入力業務がほぼ0に!お客様・従業員に寄り添った福しんのDX活用
- 12 AFURI 株式会社** 自動発注  
お客様を第一に考えるラーメン屋AFURIのDXへの挑戦
- 14 株式会社マコトフードサービス** 自動発注  
まこと屋が守る「ラーメン屋らしさ」とは?らしさを支えるHANZO自動発注の活用
- 16 株式会社ジェイアール西日本フードサービスネット** 自動発注  
駅ナカ店舗がさらなるブランド力向上に向け、「HANZO自動発注」の利用を開始する背景とは
- 19 株式会社清修庵** 自動発注  
創業70年以上の清修庵が考える従業員とお客様の双方に向けたDX

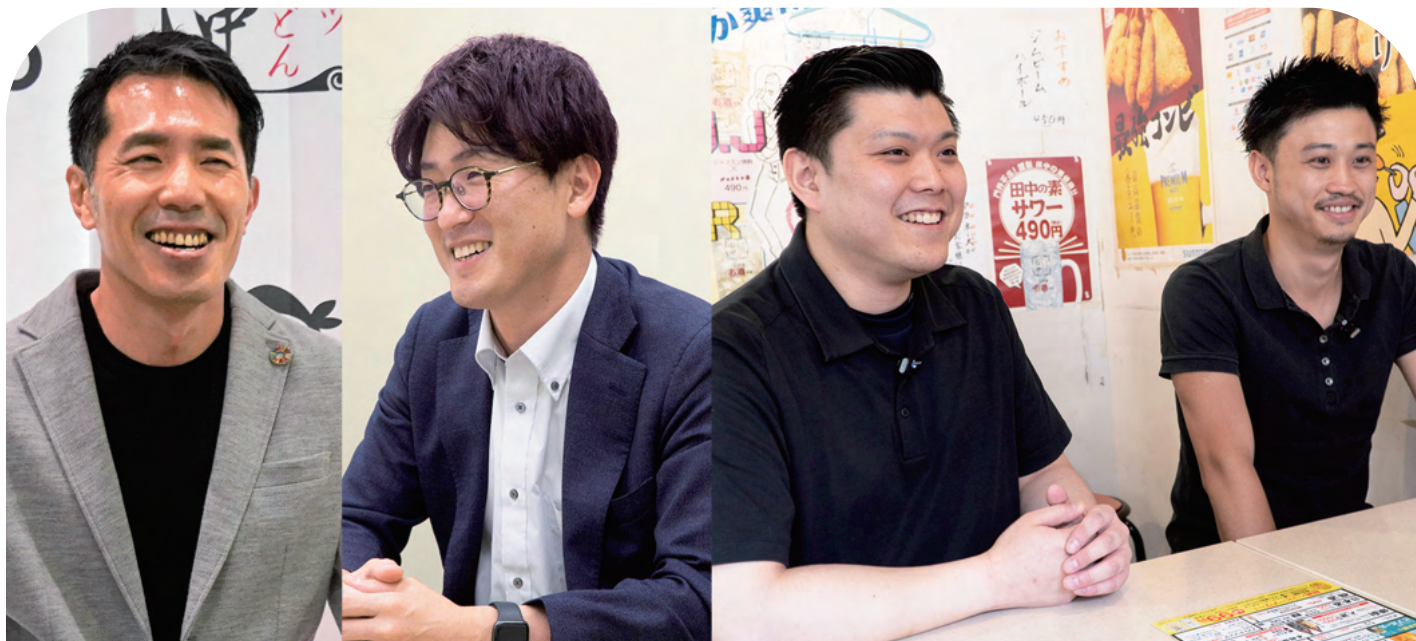
## 22 株式会社ポポラマーマ

人件費

HANZO 人件費の導入で全店舗平均の月間人件費率が2.02%改善  
ポポラマーマのDX戦略

## 株式会社串カツ田中ホールディングス

# 串カツ田中の社長/営業/店舗に聞く! 発注自動化までのリアル



## 名物串カツ 田中大阪伝統の味

### 事業内容とイントロダクション

株式会社串カツ田中ホールディングスでは店舗の生産性向上を目指し、「HANZO 自動発注」を2021年から導入していただいています。導入時の思いの振り返りと、DX対応の難しさ、活用方針をご紹介します。

同社は「串カツ田中」を320店舗展開、その他新業態である「烏玉」、「くるとん」の開発・育成を進めるなど、海外展開や新規事業への取り組みで持続的な成長を目指しています。

今回は代表取締役社長 CEO 坂本 壽男様、導入プロジェクトのご対応をいただいていた株式会社串カツ田中取締役 織田 辰矢様、「HANZO 自動発注」を実際に店舗で利用している店長の加藤 未来様と複数店舗の統括責任者である営業本部 東日本営業部 第2直営課ゼネラルマネージャー 井口 喜人様、それぞれの立場から見る発注自動化までの道のりについてお話をお伺いしました。

※2024年7月時点の情報です。

### トップが語るDX推進の背景と今後

#### 今の外食業界が抱える課題への経営対応

「2024年問題」による物流課題も話題ですが、串カツ田中では2024年3月から全国5拠点に提携物流センターを据えました。今まで店舗へ日に4回程度、お酒や野菜など種別ごとに納品されてきました。以前から納品回数が多いことによる手間やコストが「もったいない」という気持ちがあり、メーカーから物流センターに食材を納品、そこから店舗へ日に1台・1回の納品とし、物流コストとCO2の両面を削減しています。ただそれによる店舗のデメリットとして、以前まで毎日納品に対応した需要の予測と発注を行っていたのですが、翌々日まで含めての計算となり、予測の難易度が高まります。それこそ、発注から納品にかかる日数などを加味してくれる

「HANZO 自動発注」に助けられています。

#### 採用強化と離職率低下に向かうために生産性向上が重要

串カツ田中は1,000店舗の出店を目指している中で、資金や物件はどうにかするにしてもやはり「人手不足」の問題は大きいです。

当社の企業理念は「一人でも多くの笑顔を生むことにより社会貢献し全従業員の物心両面の幸福を追求する」で、2024年の重点取り組みは「おもてなし」です。「一人でも多くの笑顔」をおもてなしの徹底で達成していきたいと思っているため、人にしかできないことに業務を集中させたいです。食材価格高騰の影響も踏まえて値上げを行いました。現状ではお客様は減っておらず、おもて

なしに付加価値を感じてもらっていると実感しました。売上の向上から従業員への賃金へも反映できるので、従業員の幸福にも繋がり、そこからまた人にしかできないことに集中してもらい、さらに価値を生むことでその分対価をいただき賃金も増えていくような生産性を上げるサイクルを構築していくことが理想です。外食業界は人手不足ですが、解消には採用の強化と離職率の低下というこの両面に対応するにあたり、発注も含めて人がやらなくていいことはAIに任せるなど、DXで生産性向上を実現します。



株式会社串カツ田中ホールディングス 代表取締役社長 CEO 坂本壽男様

## 串カツ田中のDXの軸とは

顧客満足度向上（おもてなし、サービス向上）と生産性向上の2軸で考えています。モバイルオーダーなど店員を呼ばなくても注文できるサービスは、私自身は「お酒を飲んでいる時にスマホで注文か、面倒だな」と少し思ったこともあったのですが、実際に導入してみて店員を呼ばなくていい・待たないでいい状態で注文できることでストレスも減って助かっています。また、効率化された時間にトイレを綺麗に保つ、帰りがけにお見送りするなどおもてなしに関するマニュアルを徹底する基礎力を大事にすることができます。

生産性の向上については業務の属人性を排除することで1店舗にかける社員の数を現在2人のところを2店舗に1人など配置を変更することも見えてきます。それにより従業員の賃金向上にも繋がり、待遇の改善もより積極的にしていきたいです。

## 導入前の発注業務課題は「負担が大きい」、「予測の難易度が高い」

店舗では発注業務に毎日30分程度かかる上、発注忘れも発生していました。慣れてない店長はより時間がかかるし、品数も多いし、夜遅く疲れている時に対応するなど業務過多ですね。また発注を忘れると、近隣店舗から借りたり、近所に買いに行ったりすると、行って帰ってくるだけで1時間程度かかってしまいます。発注量が適正でなければ食品ロスにも繋がるし、機会ロスも発生し

ている可能性は往々にあると思っています。

また発注業務がちゃんとできるまでは人にもよりますが習得するには何ヶ月もかかります。毎日同じ数だけ頼めばいいということでもないですし。そういった業務負担や教育コストの高さなどの課題を解決しようと考えて「HANZO 自動発注」の導入を決めました。

代表店舗において必要とするデータ整備などは順調でしたが、全店舗に展開したときにAIが提案した発注量を各店長が修正する動きなどが見られました。発注に対する店長のこだわりが結構あって、多め・少なめに量を調整したいという感覚による手修正をしているなど少々対応が難しいところでした。

## サービスの導入には導入目的を伝え続けることが重要

本部の中でも、店舗に対しても絶対必要なことが、DXの意義や必要性を伝え続けることです。店舗にかかる社員を減らしたい、給料を上げていくために生産性向上しないと達成できないというDXの目的を明確に伝えないと現場は慣れたやり方が楽と感じてしまいます。本部は理論で進めますが、使いこなしてもらうには将来も夢も現場に見せることが大事ですし、導入するだけでなく後追いも必要です。どの店舗がきちんと利用しているのかなどレポートを見て、使っていない店舗には確認をするなどフォローも重要だと感じています。

## 今後は生産性向上のさらなる対応と、食品ロスも意識する

現在は各店舗で発注管理をしてもらっていますが、仕込みの管理も重要だと思っています。毎日営業前までに仕込みをしますが、量はまだまだ勘に頼っています。仕込みをしてしまうと販売できなかったものは全て食品ロスになってしまうので、AIが量を計算してくれることを期待しています。

また決算の関係上、毎月1回は全ての在庫を確認する、いわゆる棚卸を行います。営業終わりから数量を品目ごとに確認するため所要時間は2時間程度で、夜中になることもあります。在庫をHANZOシリーズで認識でき、それを監査法人にも証明できれば効率化できますし、現状では月に1回しかわからない在庫高も毎日出せるようになると思うので、そういった活用を期待しています。

## 導入推進される本部からみる発注自動化ストーリー 本部から見る発注の課題

発注に関しては本部でも統制が取れていなかった部分は多いと思います。店舗で品切れの発生や買い出しが頻発するなどもあった時は「発注をきちんとしましょう」とか曖昧なことを伝えていました。その後、システムが持つ販売実績などから発注数を算出できるフォーマットを

作成したこともありましたが、店舗ではパソコンを使うより経験や勘に頼る方が楽だし、本部も高頻度で発生するメニュー変更フォーマットの更新が間に合わないなど、課題のあるやり方をしていました。

ロスについてもまずは毎日紙の一覧に記入する方式だったのですが、記入漏れをしてしまう店舗はあるし、書いていても原価の計算などもしなければいけない。こちらでも本部がフォーマットを作成したのですがメニュー変更の間に合わないという同じ現象が発生して結局正しい数値を出しにくい状況でした。

そういった課題は店舗数が拡大すればするほど表面化していきました。例えば1店舗で3万円の余分な発注があったとして、100店舗であったら300万円に。当たり前ですけど相当なインパクトです。一方「HANZO 自動発注」を導入したら発注ができる店長は育たない、発注が学べないという意見もありました。ただ人手不足の側面で、労働人口が減少するなかで将来を考えた時に導入を決定しました。



株式会社串カツ田中 取締役 織田辰矢様

## DX 施策の浸透

ツールの種別によらず、店舗に変化があるDXを浸透させていくことが本部の役割だと思います。実際、導入されてから一時期は成果が感じられない時期がありました。現在は新しい機能や仕様の追加がされて不安は解消されていますが、導入時は「HANZO 自動発注」がサービス開始された矢先で機能不足もあり、本当にAIが提案する発注量は本当に正確なのか信じられないという意見もあるなど、当初は店舗の不安が大きい状態であったかと思っています。

また店舗で在庫を確認すれば「HANZO 自動発注」が発注してくれる、ということはゼネラルマネージャー・店舗に伝えているものの、振り返ってみれば本部が強く伝えきれていなかったとも思っています。現場で熱が入らないのは、本部に熱がないから伝わらないんだなと強く感じました。

DXって便利でかっこいい言葉ですが、勘と経験で対応してきた店長からすると変化は大変なんですよ。 「他の店舗では発注の手間が大幅に減っている」などの成功事例

を共有することや、評価の指標に組み込むなどの工夫で浸透が早まることはあります。

信じてやってほしい、というだけでは難しいですよ。信じた結果、発注をミスしたとなった場合、買い出しに行く、品切れしてお客様に指摘をいただく、ロスを出してしまうなど対応は全て店長です。そういったことを理解した上で、サービスを利用してもらうための店長のモチベーションアップへの対応は必要ですね。

## 本部が考える今後の活用

食材のロスについては、ロス減少や異常値の分析が見えてきました。本部ではさらなる施策への検討につなげることができます。

あと仕入れについては物流拠点を設けたので「HANZO 自動発注」の活用が進むことで倉庫の在庫適正量がわかる、配送回数が最適化される、倉庫のキャパシティ検討などさまざまな最適化に繋がります。店舗が対応してくれていることを本部が大きな対応に繋げていくことが期待されているので、我々も期待は大きく持っています。

## 店舗からみる導入から活用

### 店長に必要なのは発注への意識改革

加藤店長：発注業務はずっと店舗での経験が重要でした。店長にもよりますが過去データを参考にロジカルに考える人もいるものの、最終的には担当店舗での経験で培った要素を加味します。また当初は紙に書いて計算していたので、やはり面倒だなと思うことはありました。当時の課題としては食材が足りない時に買い出しが発生することや、在庫を切らず、捨てるということが発生していたことですね。

AIによる自動発注サービスが導入されると聞いたときは天候や売り上げの傾向など不確定要素を考慮してくれるサービスは画期的で発注が楽になる未来が見えたので嬉しく思いました。

ただ「AI」という言葉が一人歩きしやすく、「AIが最初から全部やってくれるんだよね」と思いがちなんですけど、それは違うなと。まず店舗の情報や店長の考えをデータで覚えさせることでAIが学習するので「もう一人の発注を完璧に行う店長を作る」ことが重要です。

さらに、今までの「発注量をどうにか算出する発注」とは異なる概念で、店舗の实在庫と「HANZO 自動発注」が計算している理論在庫を合わせること＝発注業務、とするという意識を持つことが大切で、アルバイトしかない状態の時も「HANZO 自動発注」の持つ在庫情報を合わせることで徹底してもらいました。

2024年2月中旬に新規オープンする店舗に配属になり、オープン当初は本部が販売見込みから数量を決めて発注したものが店舗に到着したのですが、在庫を保管する場

所が足りないくらいの量でした。その後「HANZO 自動発注」が学習したことで、2~3ヶ月で在庫の保管場所は見違えるほどすっきりし、消費期限切れなどは一切ない状況です。

確かにこれまでと同じように勘と経験で発注業務をやる方が、新しいことを覚えるよりラクであるというイメージもありますし、慣れるまでは大変なこともあります。ただ、30分程度かかっていた発注は最近では30秒で終わることもあります。在庫を少し確認するだけで終わるので、その効率化された時間はアルバイトの教育や他の業務に使えます。時間を有効活用して、店舗運営の本質的な部分に時間をかけられることには大変満足しています。



加藤未来 店長(写真左) 井口喜人 ゼネラルマネージャー(写真右)

## 複数店舗を統括する役割(ゼネラルマネージャー)から見るDX ツール浸透への道

井口ゼネラルマネージャー：加藤店長は、最初から新しいサービスに抵抗がなく、導入がスムーズでした。ただ、加藤店長のように新しいことに対する受け入れが早い店長もいれば、受け入れるのが苦手な店長もいます。実際、自分の管轄エリア全体へ、利用を促進していくことには当初不安がありました。エリア全体へ導入するにあたり、まずは私自身がサービスを理解することから始め、わからないことはGoalsのご担当者様や加藤店長にも聞いて、管轄エリアの店長の疑問を解消・使用方法のアドバイス

も行いました。しかし、やはり実際の使用者である店長に対して、日ごろ使っていない私たちゼネラルマネージャーが「使ってほしい」と言うだけでは利用の促進、浸透には今一步でした。そこで加藤店長が作成した資料で、エリアでの説明会を実施してもらうなどの施策を行ったことで一気に浸透しました。

今では全店での会議でもその資料を使用しており、実際の使用者の成功体験を共有することは重要だと実感しています。Goalsのご担当者様から案内があった資料の内容とは違いはなかったのですが、同じ内容でも自分と同じ環境にいる人が伝えると、言葉の使い方やリアリティが違うので、そういった点も社内で受け入れられて理解促進に繋がりました。

せっかくお金をかけてサービスを導入しているので、投資を無駄にしないためにも使い倒すことが大事です。そのサービスを理解することが、投資価値を高める一歩であることを実感しました。



店舗での「HANZO 自動発注」利用イメージ



株式会社Goals

東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F

Web: <https://goals.co.jp/>

Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

## HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

## HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

株式会社おすすめ屋

食品ロス改善と2,000円食べ飲み放題の両立

データドリブンを進める「おすすめ屋」のHANZO活用とは？



※2023年6月21日時点の情報です。

### 食べ飲み放題で2,000円!?

会社を創業された背景を教えてください。

元々は八王子でWebマーケティングの会社を運営しており、当時クライアントであった飲食店が集客に苦戦しているのを見てきました。周囲には大手企業も含め飲み放題を打ち出している企業が多く、そんな中で食べ飲み放題に特化した飲食店を運営したら大手企業とも戦えるのではないかと思ったことが創業のきっかけです。食べ飲み放題2,000円というインパクトのある価格に設定し、消費者の皆様が安価で気軽に楽しんでほしいという思いで「おすすめ屋」を運営しています。



代表取締役社長 加藤誠庸様

### データドリブンへのこだわり、在庫管理の店舗間格差。解消を目指したHANZO導入

DXへの取り組みについて教えてください。

起業する上で様々な飲食店を見てきましたが、多くが直感やこだわりのようなもので経営判断していることが多かったように思えました。もちろん直感は大事ですが、私自身は飲食店経験が少なかったため、直感よりもデータを重視して意思決定を行うようにしています。

DXへの取り組み自体は配膳ロボットやモバイルオーダーの活用など他飲食店と大きな違いはないと思います。特徴的なのは自社で来店予約センターを構えて、お客様の予約・来店情報をほぼ全て把握している点です。これによりお客様ごとのリピート率やLTVなどを算出し経営改善に努めています。元々Webマーケティングの会社を運営していたので、こうしたデータ管理が得意というのがあります。2,000円という低単価で勝負しているため、様々な指標を細かくみて無駄がないかなどをチェックできる体制の構築をしています。

DXで実現したい世界観を教えてください。

DXの目的は人件費削減が中心です。当然デジタルツールを導入すると利用料などの経費は発生しますが、



ツールを駆使することができれば一日あたりの出勤人数を減らすことができます。弊社の場合、例えば1日10人をシフトに組み込む場合、1店舗あたり30人くらいの在籍が必要になります。これが1日8人で回せると25名くらいの在籍で対応できるようになります。採用難易度も上がっている所以この差はとて大きい。また店長や社員のマネジメント工数も低減できるので結果として店舗運営が安定化され、お客様に高品質のサービスを提供できるようになる。これが一番の狙いです。

## HANZOで食品ロスを撲滅していきたい

### HANZO導入の背景を教えてください

知り合いから紹介してもらいました。HANZOの概要を聞いた時、発注業務の時間短縮や漏れの撲滅、また適正在庫管理ができれば在庫スペースが縮小でき、客席エリア増加など大きな期待感を感じ導入を検討しました。



営業推進本部 部長 菊地博之様

### 活用を進めていく上で課題感などはありますか？

店長のITリテラシーの差により導入のスムーズさに違いは実際ありますが、Goalsのカスタマーサクセスチームが積極的にリードしてくれているので、順調に活用が進むと思っています。

また導入してからAIの精度も上昇しており、将来的には発注業務は全てHANZOに任せるといった絵も見えています。



事業戦略部 部長 松山政隆様

### 今後のHANZO活用方針などを教えてください

発注業務の簡略化は人件費削減を確実に期待できるほか、原価低減などに役立つと思います。また適正在庫管理ができるようになると、新店舗展開の際、無駄な在庫スペースを排除したりコンパクトな店舗設計の実現を期待しています。さらにはこれまで発注業務は社員のみが対応していましたが、HANZOならアルバイトでも発注が対応可能になると思います。

飲食業界は人の入れ替わりが多い業界なので、HANZOの導入により簡単に誰でも発注が可能になれば、一から教えるという教育コストも削減できると思っています。

一番の期待と弊社としての思いは食品ロスの撲滅です。食品ロスは飲食業界において社会性の高い課題です。弊社は食べ飲み放題のため、お客様によってはどうしても過剰に注文されるケースもあります。そのためお客様が初回注文される際に食べ残しのないようお願いしたりしています。在庫管理も同様で過剰発注があれば当然ながら破棄のリスクが上がる。低単価で経営している以上、原価管理の徹底は必須ですが、一番は社会への貢献を食文化を通して実現したい。

食品ロスという大きな課題に対し、継続的に取り組みながらお客様から愛される「おすすめ屋」を運営していきたいです。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

### HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

### HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

株式会社福しん

発注入力業務がほぼ0に！

お客様・従業員に寄り添った福しんのDX活用



株式会社福しん 代表取締役社長 高橋順様

### 発注業務に掛かる無駄な工数やミスを無くしたい HANZO自動発注を導入した背景は？

発注業務の一番の課題感は発注業務の各工程が必要以上に煩雑である点でした。店舗にもよりますが、福しんでは「数える人」「発注内容を手書きする人」「内容をパソコンに打ち込む人」、多いところでは三分割されていました。その工程を見てみると無駄な作業が多く、また連携するタイミングなどで打ち間違いやカウントミスなど、ヒューマンエラーが課題として発生している状態でした。社内では閉店作業をより短くしたいという要望が各店舗から上がっていた中で、閉店作業を圧迫する一つの要因として発注業務が課題としてありました。発注業務の中で特にフォーカスしたのが発注の打ち込み作業。当時はPOSレジと同じ機械で対応していたため、閉店後にしか打ち込み作業を実施できない状況。その課題を解決できないかと模索していました。

### HANZO 導入の決め手は？

1点目はインフォマートが提供するサービスとの連携のしやすさが挙げられます。発注業務はインフォマートのサービスに打ち込むことが前提で、他社のサービスだと発注シ

ステムを入れ替えるか、全て手打ちでデータを打ち込む作業が発生する。そんな二度手間を回避できるのが HANZO 自動発注でした。

2点目はAIが在庫を数えてくれる点です。導入前は在庫をスタッフが日々数えており、その時間も莫大だったため、そこをクリアできる HANZO に魅力を感じました。在庫を数える、発注に必要な数を計算する、発注表に記入する、発注を行う、これらの業務を自動化可能な HANZO 自動発注に魅力を感じ導入を決定しました。

### 導入の心理的ハードルが低いサービス

#### 導入を進める上で何か課題感はありましたか？

前提として弊社は在庫管理に趣を置いている会社です。飲食業運営に関して、在庫による原価率マネジメントは重要です。そのため、店舗では毎日10-15分程度かけ在庫を数え、パソコンに打ち込んでいました。これが無くなるのではないかと期待感があったため、導入に関しての心理的ハードルは低かったと思います。またインフォマートと連携ができるため、使い慣れた、わかりやすいユーザーインターフェースだったので、インフォマートに打ち込むより、HANZO 自動発注を活用した方が楽だよね。

この二つの心理からスタートできたところが導入ハードルを下げたポイントだと思っています。導入は社長の私が決めたので従業員はHANZO自動発注を使わざるを得ないのですが、弊社側のスタッフとGoals側のスタッフが一致団結し、課題点などを密にコミュニケーションしながら推進しているので活用もスムーズに進んでおり、特に問題点などは感じてません。

### 発注業務に掛かる在庫確認・入力時間がほぼ0に導入後の効果はいかがでしたか？

本部側は初期に店舗側に適正にAIが計算できるようデータ入力の号令を出す必要があるので一定手間は発生するが一度行ってしまえば、後はスムーズに事が運ぶので問題はなかったです。店舗側は発注における在庫確認・入力が0になることが最大のメリットです。前述の通り福しんは在庫管理に趣を置いているので、毎日10-15分かけていた時間が0になり、店舗あたり5時間/月くらいの削減になる。浮いた時間で店長は本来の店長業務に時間を割けるし、勤務時間を減らしていくという働き方改革の潮流にもあっているのでその点もメリットとして感じています。



### 人はサービスと料理に集中しサービスレベルを向上。それがDXとの付き合い方

積極的にDXサービスを活用されていますが意識しているポイントはなんですか？

誰かに負担がかかるようなサービスは懸念しています。



例えば店舗側が楽になり、その代わりにお客様に負荷をかけてしまうようなサービスもあります。そうしたサービスはお客様に良質な体験をしていただく飲食業の本来の姿とは異なるため、導入することはありません。誰かが楽になることは前提ですが、負担を誰かに押し付けないかを意識しています。

社内においては、誰かがすごく良かった、そう言ってくれるような体験をフォーカスしていきたい。おそらく社員全員が良かったと言ってくれることはレアケースです。少人数でもすごく良かった！そんな声が出てくるとみんな使い出すと思います。またプロジェクト推進として導入後のビジョンを伝え続けること、これを強く意識している。弊社は基本私が決裁し進めているが、ビジョンを伝え続けないと、中間管理職は上から言われたからやっただけ部下からは不満が、という負のサイクルに陥ることがちよくちよくある。そうなるプロジェクトは進まないのびビジョン伝達は強く意識しています。

### 今後の外食産業DXに関してどう考えてますか？

単純な工数削減目的で考えるよりは、サービスレベルを向上させ、お客様満足度を向上させることを目的に掲げることが重要ではないかと考えています。人じゃなくてもよい業務はデジタルに任せ、人しかできないこと、つまり料理とサービス改善に力を入れていく。そんな考え方でDXと向き合っていき、福しんに来店いただくお客様に満足してもらいたい、働く社員が福しんで働き続けたい、そんな福しんであり続けたいと考えています。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

### HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

### HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

## AFURI株式会社

## お客様を第一に考えるラーメン屋 AFURIのDXへの挑戦



AFURI株式会社 専務取締役 平田展崇様

※2023年8月9日時点の情報です。

**積極的にDXを推進し、店舗の業務効率も飛躍的に向上  
DXへの取り組みについて教えてください**

AFURIはDXへの取り組みを積極的に進めており、効率性と顧客満足の上昇に注力しています。特にラーメン業界は薄利多売である中、キャスト(店舗のスタッフ)がお客様と向き合う時間を確保するためにも、業務のデジタル化は必要不可欠と考えています。弊社のDX化の中で、記憶に古いものでインフォマートの受発注システムを導入したことが挙げられます。従来の電話やメール、FAXによる発注はミスが多く、非効率的でしたが、システム導入によって社内の効率が飛躍的に向上し、従業員の負担が軽減されました。他にも、店舗に設置された券売機やキャッシュレス決済の導入、社内コミュニケーションツールなどを活用し、遠隔店舗とのやりとりも柔軟に行なっています。これらの点は一般的なラーメン屋さんよりDX化へのアプローチができているのではと思います。

**発注ミスなどを減らし、従業員の負担を軽減したい  
御社で感じていた課題について教えてください**

先ほど6年前にインフォマートのシステムを導入したお話をさせていただきましたが、アナログで在庫数を確認した

後、人が手作業で入力を行うことによるミスの頻発に課題を感じていました。具体的には、祝日のため土日に準ずるような食材を用意しなければならないのに、多めの発注を忘れて通常の発注をしてしまい、途中で気がつき追加のオーダーをするといったことです。依頼する側では間に合った感覚ですが、既にセントラルキッチンでは準備がクローズしており、再度一から作業をし、確認作業までしなくてはならないという無駄な工数が発生していました。まだ前述の場合であれば良いですが、発注が間に合わない場合は店舗間の食材のやり取りや、配送担当者が通常配達後に再度配達を行うなど、無駄に感じることも過去にはありました。

また、厳しい働き方改革が求められている中、長時間労働の削減や従業員の負担軽減も課題となっていました。人手不足でキャスト数を揃えづらい状況でなるべく効率を上げて行く必要があるため、一人一人への負担が重くなり発注し忘れの発生や、発注ができるように人を教育しても定着せず辞めてしまうことも。このように発注者が限られることで、店舗の外にいながらにして発注をしなければならないシーンもありました。

## HANZO自動発注を導入したきっかけを教えてください

ずっと非効率な業務や従業員への負担などの課題を解決したいと感じていた中、インフォマートの営業担当者から「HANZO自動発注」を教えていただいたのがきっかけです。

券売機システムの利用によりPOSデータが集まっているため、それらを使えるという点で HANZO自動発注がまさに合致するものでした。



## 効率性の向上とAIによる処理導入で人為的なミス減らし業務のスマート化を図りたい

### 導入時の選定ポイントや決め手を教えてください

当時は「自動発注」というキーワードに非常に魅力を感じたのを覚えています。これまでは商品の項目を一覧にしたチェックボックス付きの紙を毎回印刷し、それに在庫を書き、必要数を算出した上で記入することをアナログでやった後、店舗のタブレットやパソコンでブラウザを開き、インフォマートの受発注システムにログインし入力するというのを日々行なっていました。

ここまでお話ししてきたように飲食店を取り巻く労働環境は過酷なため、効率性の向上とAIによる処理を導入することで人為的なミスを減らし、業務のスマート化を図り、課題解決に向けて一歩前進できると考えました。

AFURIの店長はHANZOを使い始める前は少し不安があったかもしれませんが、Goalsのカスタマー担当が早い

段階で不安を解消してくださった点が良かったです。

弊社に合うやり方をその都度提案してくださり、実際に足を運び店長へレクチャーするなど細やかなサポートをしていただいているので、いざ使ってみると大きな課題もなく、各店の店長からは非常に便利であるという声を聞いています。

## 今後導入していく上で実現したいことや、HANZOのプロダクトに期待することはありますか？

AFURIの目標は、一般的に労働集約型の産業といえるラーメン業界であってもデジタルなプラットフォームを活用して店舗運営の最適化を常に実現し、人的リソースを最小限に抑えること。そしてその分の余力をお客様サービスや商品品質を高めることに用いることです。例えば、在庫管理などのアナログな作業をなくし、常に最適な状態でアップデートしていきたいと考えています。この厳しい業界の中で生き残っていくために、少ない人数で一番いい最高の仕事をし続けられるような、そういう環境を整えていきたいです。そこに御社サービス機能のアップデートも含め、Goalsが寄与してくれる部分があると思うため、今後も期待しています。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

## HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

## HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

株式会社マコトフードサービス

## まこと屋が守る「ラーメン屋らしさ」とは？ らしさを支えるHANZO自動発注の活用



株式会社マコトフードサービス 取締役副社長 吉田智博様

※2023年5月29日時点の情報です。

### 本部から店舗へ。まこと屋のDXの流れ

DXに取り組まれた経緯を教えてください。

弊社のDXの取り組みはまず本部から着手してきました。本部機能はできるだけ省力化して運営できるように、請求書関係のペーパーレス化など、スムーズに業務が遂行できるような体制づくりを意識してきました。本部の効率化を実現した後、店舗のDX化に着手したのは2022年からです。弊社は「ラーメン屋」なのであまりデジタルしすぎる必要性もないかと考えていたのですが、昨今の働き方改革などの流れを受け、やるべきところからデジタル化を進めていこうと決めました。

はじめに着手された店舗のデジタル化について教えてください

最初に取り組んだのはレジシステムの刷新です。これまではお客様の注文内容を一点一点レジに打ち込みお会計をしていました。これでは当然ながら従業員の打ち込み負荷も増えますし、お会計時におけるお客様の待ち時間も伸びる。結果としてお客様・従業員にとって不利益しかないので、解決できるレジシステムを導入しました。導入により会計業務の業務効率化はもちろん、従業員に対する教育の効率化も実現できました。この流れで、次に着手したのは

発注・在庫管理の領域で、注目したのがHANZO自動発注でした。



### 店舗拡大に伴う、在庫管理の店舗間格差。解消を目指したHANZO導入

HANZO自動発注の導入を決めた理由は何ですか？

発注・在庫管理の業務効率化や食材ロス低減などが主な目的です。HANZO自動発注を知ったきっかけは、商品部・店舗管理のマネージャーからの強い推薦でした。私も以前は店舗に立って発注や在庫管理を行っており、表計算ソフトなどで簡易に必要な在庫などをシミュレーションできる

ような仕組みを作っていたので、同じレベルなんじゃないかと HANZO 自動発注の必要性に当初は疑問を持ちました。しかしながら、HANZO 自動発注はAIが過去の発注実績や在庫データなどを学習し、最適な発注数を計算、かつ発注・在庫管理業務を自動化できる、これを理解した時に入れられない理由はないと思い導入を決定しました。

### HANZO 導入前の課題は？

事業の拡大に伴い店舗数が増加し、店舗ごとに発注・在庫管理手法に差が出始めていました。ある店舗は何曜日にまとめて発注、ある店舗はこまめに発注など店舗により違った条件で発注が行われていました。それ故、人事異動などで主に発注を担当する店長が変わった際、これまでとは違うオペレーションに適應することが難しい・時間がかかるという状況が存在していました。その結果、在庫過多による棚卸しの工数などの問題が発生していました。弊社は更なる店舗拡大を目指している、となるとこの問題はさらに広がる可能性がある。この問題を解消するのに HANZO 自動発注は最適だと思いました。

### 「らしさ」は失わない。まこと屋の哲学

#### DX化を進める上で大切にしていることは何ですか？

弊社はラーメンを提供している会社なので「ラーメン屋」らしさを大切にしていきたいと考えています。近年飲食店におけるDXに関してはモバイルオーダーや配膳ロボットなど様々なテクノロジーが出てきていて活用する企業も増加しているかと思えます。ただ私たちはラーメン屋です。デジタル化しすぎるとラーメン屋らしさが損なわれるのではないかと考えます。弊社の出店ポリシーとして、一部例外はありますが基本店舗規模は30坪と決めています。理由はお客様から店長の顔が見える距離感。例えば中華鍋を振っている姿や音など調理場の光景が見える・聴こえる、それがラーメン屋らしさだと思っています。ラーメン屋らしさを失わない部分はデジタルの力で効率化をはかり、それにより浮いた時間をお客様に対するサービスに費やしていきたいですね。

### お客様満足の追求。それが HANZO 活用の真の目的 実際店舗で導入してみてどうでしたか？

今までは社員が発注業務を行っていたため一定の負荷が掛かっていました。今回 HANZO が導入され利用してみると、アルバイトの方でも簡単に使える操作性だった為、数量や納品日の確認を行うだけで発注業務が終わるようになり、かなり時間に余裕が生まれました。結果としてお客様へのサービスに時間を費やす事ができるようになりました。

#### 今後どのような活用を考えていますか？

まずは全店舗への導入を目指しています。あとは在庫管理の向上です。より新鮮な食材で調理したメニューをお客様へ提供できるようにする、そのために適正な在庫量を HANZO 自動発注でコントロールできるようにしていきたいです。また、副産物ではありますが取引先に対し、これまで店舗ごとにバラバラとなっていた発注が HANZO 自動発注を入れたことで、適正な発注量で発注ができるため、取引先の在庫管理の適正化にも貢献できるのではないかと考えています。店舗と取引先の間での業務効率化や、適切なタイミングの発注による鮮度の高い食材の提供をすることで、最終的にお客様により美味しいラーメンを食べてもらいたい、より良いサービスを提供していきたい。愛される「まこと屋」を目指していく上で HANZO 自動発注を使い倒していきたいです。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

#### HANZO 自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

#### HANZO 人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

## 株式会社ジェイアール西日本フードサービスネット 駅ナカ店舗がさらなるブランド力向上に向け、 「HANZO 自動発注」の利用を開始する背景とは



写真中央：店舗事業本部 イノベーショングループ リーダー 兼 事業企画部 経営企画グループ 遠藤大輔様  
写真左：店舗事業本部 イノベーショングループ 松谷 祐輔様  
写真右：店舗事業本部 イノベーショングループ 黒須 珠実様

### 事業内容とイントロダクション

株式会社ジェイアール西日本フードサービスネットは、JR 西日本グループの飲食事業を担い、駅構内を中心にさまざまな飲食店を展開しています。今回、DXの推進を中心的に進められている店舗事業本部のみなさまにDXの取り組み方針や、直営店のなかでも「麺家」・「デリカフェ」業態へ「HANZO 自動発注」を導入する経緯についてお伺いしました。

※2024年5月時点の情報です

### DXはあくまで目的達成に向けた「手段」

#### DXの取り組みと「HANZO 自動発注」の導入を決定した背景を教えてください

DXを本格的に推進し始めたのはコロナ禍明けが見据えられた2023年頃です。それまでもDXを考えていなかったわけではないですが、需要の回復や人手不足が今後見込まれる中で何をすべきかを考え始めました。

DXの推進というのは聞こえはいいですが、「そもそもDXって何？」というところから検討をする必要があります。弊社では本来達成すべき目的があった上で、手段としてAIや機械などのシステムを導入することがDXだと思っています。

コロナ禍中から飲食店が苦境に立たされるのはわかっていたこともあり、生き残るために何をすべきか検討する中で、お客様にさらに「おいしい」と思ってもらうことや、満足いただくサービスを提供するなど、加速度的に「自力」

の部分伸ばす必要性がありました。

弊社は鉄道会社のグループ企業で、駅の構内を中心に开店しているため、1日何万人もの流入がある、飲食業界では羨望されるような場所の店舗も多くあります。良くも悪くも、ある程度自然に集客ができることで、積極的な販促を行う力が入りきっていなかったと課題を感じました。課題に向けた施策を本部主導で考えても店舗が対応できないなどが懸念されるため店舗主体で取り組む必要がありますが、店長の業務負荷が大変重いことが壁となりました。商品開発や品質管理、販促の企画やポスター作成に加え、労務管理、発注、在庫確認、報告書の作成、売上・利益の向上、人手不足への対応など、他企業のチェーン店に比べても店長が行うべき業務が多く、SVも含めてお客様に向けたサービスに時間がかけにくい状況でした。その中で、発注業務は店長の業務における優先度が非常に高い仕事ではあるものの、システムに任せることで本来注



力すべきお客様に向けた業務に時間を割くべき、と思い「HANZO 自動発注」の導入を決定しました。

今回、「麺家」・「デリカフェ」の2業態に導入していますが、最終的に達成すべき目的は同じものの、業態ごとに多少事情が違います。

「麺家」はオペレーションが比較的統一化されていて、各店舗の規模がそこまで大きくないので発注にかかる時間は30分程度です。ただ、スタッフが2人しかいない中で30分だと1人で接客する時間が発生することもあるため、サービスに注力することが難しい場面もあります。そのため、発注業務を自動化することでスタッフが接客や料理の提供に対するQSCA向上に取り組めるような環境を整えたいと考えたことから導入しました。

「デリカフェ」は、主要ターミナル駅、乗り換えの接続駅、ベットタウン駅などターゲット層が異なる立地で出店しているなかで、同じデリカフェという屋号を持ちながら、それぞれの場所のターゲットに合わせてサービスを提供するため、「デリカフェ・キッチン」や「デリカフェ・エクスプレス」などの名称を分けたり、店舗独自でメニューを開発している場合もあります。それは各店舗で売上をあげるための手段ではありますが、「HANZO 自動発注」の導入をきっかけに、各店舗のメニューをデータで可視化するかつオペレーションの統一を図り、今後は同じ食材で同じメニューを提供を目指すことで「デリカフェに行ったら、あのメニューが食べられる」などチェーン店が本来持つべきブランド力を向上できれば、と思っています。



### 今後も導入して終わり、にしてはいけない 導入決定に対する社内での反応はいかがでしたか？

経営陣はDX自体を進めていくことには前向きでした。QSCAの向上は売上の向上にもつながるということで、需要回復が見込みがわからなかった時期から期待値は高いです。

一方店舗では先ほどのオリジナルメニューがあるなどもあり「本当にできるのか？」という疑問もありました。ただ、導入までに説明会の開催や、個別の疑問の解消があったりして、現場も人手が足りないことや、時間数が足りないなどもあるなかで段々前向きになっていった感覚はありました。

### 導入直後に感じられていること

導入初期でもあるため、大きな効果はまだ先だとは思いますが。ただ、今まで適正在庫を算出して一覧化した紙を印

刷し、在庫の確認や発注数量の算出をしたものを記入後、パソコンに転記する作業を行っていたため、一連の流れをタブレット端末で対応が完了する点については楽になったと店舗から反応がありました。

実はこの点が導入した理由の重要なポイントで、弊社の場合、「見た目」の効果がわかりやすいんです。現場で「発注表がなくなって印刷やファイリングの手間がなくなった」など行動の変化によって効果を実感します。

本部としてQSCAの向上という目的を掲げ、接客に注力できないボトルネックを解消するために「HANZO 自動発注」を導入した結果として、店舗が効果を感じ前向きに捉えてもらうことで、初めて次のDXに進めます。この部分がわかりにくいと「DXってやっている意味あるの？」となってしまいます。本部も導入して終わり、ではなく新しいことを定着させて、活用してもらうために頑張らないといけないと思います。



店舗事業本部 イノベーショングループ リーダー 兼 事業企画部 経営企画グループ  
遠藤 大輔様 (写真左)

「DXの目的は何か」という部分が段々ぶれてくると導入することが目的になってしまいます。その結果、本当は楽になるはずなのに仕事が増え、嫌になり結局やめてしまう。何のために費用と時間を費やしたのかわからなくなります。現在は導入初期段階ではありますが、これから発注時間の短縮などの効果を目指していくために、最初に目的の意思疎通と導入後の景色を会社全体で共有することが重要だと思います。

店舗事業本部 イノベーショングループ  
松谷 祐輔様 (写真中央)

導入と直接的な部分ではないですが、導入を始めるにあたって店長や地区店長と連絡を取り合うことが今まで以上に増えています。本社主導で現場を変えようとした時に、初めて生まれるコミュニケーションがあり、これを機に現場の声も聞こえてきたことで気付きも多かつたし、現場も本社に今まで伝えられなかったことを伝えられたと社内で繋がったのが実は結構意味があったと思います。

店舗事業本部 イノベーショングループ  
黒須 珠実様 (写真右)

導入の準備自体は店舗とコミュニケーションを重ねる必要がありますし、お願いすることも多く、意思を繋いでいくのが大変な場面もあります。ただ店舗の負担を軽減して、その代わりに従業員同士やお客様とのコミュニケーションでできることを考えてもらうために今は時間を割いてもらう、というように意識して取り組むことで有意義なものになるのではないかと思います。

## 店舗のお声「麺家 新大阪上り店」



店舗でのHANZO自動発注利用イメージ

最初導入されると聞いた時は、普段タブレットを利用しないこともあり、操作に不安がありました。慣れたと思います。また、導入前はフォーマットが印刷された紙に在庫などを記入し、パソコンに入力していました。ただ駅のホームにある店舗と駅構内のパソコンがある事務所は距離があり、一時的に店舗から離れるため店舗の状態がわからず忙しくなったときの対応が難しい場面もありました。「HANZO 自動発注」は店舗内で発注が完了できて楽ですし、すぐに手を止めて店舗業務に入れるので便利だと思います。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://hanzo.goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

### HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

### HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

## 株式会社ジェイアール西日本フードサービスネット 駅ナカ店舗がさらなるブランド力向上に向け、 「HANZO 自動発注」の利用を開始する背景とは



株式会社清修庵 代表取締役 社長 森大生様

### 事業内容とイントロダクション

株式会社清修庵は京都の有名観光地や関西各地の商業施設を中心に、手造り豆腐とそば料理を提供する飲食店「清修庵」を展開しています。今回、「HANZO 自動発注」の導入背景や従業員が働きやすい環境づくりに対する思いをお伺いしました。  
※2024年6月時点の情報です

### 飲食業界が直面する原価高騰と人手不足

#### 現在の経営課題とは？

現在の原価高騰の波は著しく、やはり注視はしています。メニューの原価計算は半年に1回は行って目を光らせていますし、食材ロスも、防げるロスはきちんと対応していくものだと強く感じています。特に食材の保管については場所を広げてしまうと、そのスペースにまた在庫をいれてしまっていっぱいになり、また広げる、といった繰り返しになります。自身も店舗業務を経験したからこそ、食材ごとに定位置管理を徹底的に行って発注も最適で行うように、と指導はしていますが思っているようにはいかないこともありますね。

また人手不足には本当に課題感が強いです。創業してしばらくは残業や休日の取得について整っていないことも間々ありました。自分も1店舗目の店長として働いていたときは必死で、休みがない状態だったことを覚えています。ただそこから店舗を拡大して、複数店舗を運営し

ていく企業になっていくと考えたときに、人を大事にしなければならぬという思いが強かったので、休日取得の徹底や賃金体系、キャリアアッププランの作成などさまざまな働き方に関する運営方針の改革に取り組み続けてきました。その中でコロナ禍に入り、売上減少や従業員の離職も多く、大きな打撃がありました。

そこでお客様に喜んでもらえるお店作りをしたいと改めて立ち返ったときに、従業員をしっかりと教育して、積み重ねで一生懸命対応していくことで、ブランドの価値が高まり、最終的に売上の増加や店舗の拡大につながると考えたんです。

そこで「HANZO 自動発注」を知って、時間のかかっていた発注を自動化することで従業員の働き方や教育を効率化できると思い導入に至りました。



## 従業員とお客様双方に向けた DX

当社の規模で言えば、やれる DX はできる限りやっているとは思っています。予算が限られているので、まだやりたくてもできていないことはありますが、店舗運営の DX は前々から売上管理システムを導入するなど着手はしています。今回の「HANZO 自動発注」の導入にも言えますが、元々アナログに行われていたことをシステムに置き換えて、いわゆる「どんぶり勘定」ではなく数字で考えられる社員にもしていきたいですし、データ化することで最終的には省人化にもなり、働き方も変わると思っています。

一方で、DX の軸としてはお客様が快適な時間を店舗で過ごせるような環境にしていく、ということも意識しています。さまざまな管理に必要な時間を効率化することで、お客様へのサービスに時間を使いたいです。

## 導入を決めたポイントは？

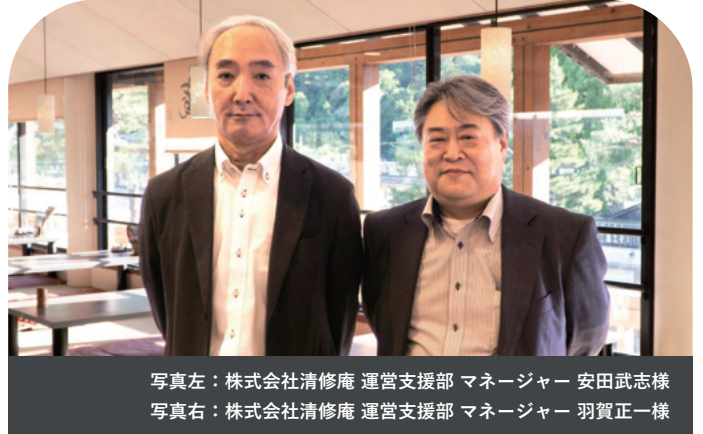
他の飲食店の方にもみられる傾向なのではないかと思うのですが、発注は勘と経験でやることが多いので、本当に無駄が多いと感じます。ですので「HANZO 自動発注」を知らない時期にも、発注に時間を要さないような仕組みを色々考えてはいました。要は発注って在庫の足し算と引き算で、在庫の一定量を決めてしまえば店舗にいるアルバイトやパートの方でもできると思っていたのですが、店長が休日でも発注が心配で確認していることなどが散見している時期もありました。店長に毎月全体的な研修を行っている中で、発注についても指導していた甲斐もあって、徐々に店長がパート・アルバイトに任せるという認識もある一定は生まれましたが、「HANZO 自動発注」を知って、その手間すらもなくなることに大きな意義を感じました。発注業務に 1 時間、忙しい時は 1 時間半程度かかっていることもあったので、全店同じように時間を減らしたら省人化はもちろんですし、発注忘れもなくなります。また無駄がない発注で食材費の減少効果も見込めますよね。その時間を安定した休憩時間の取得やサービスのオペレーションに集中していきたいと考えています。

## 今後に向けて

今後もお客様に「満足」「感動」してもらえるおもてなしを追求していくとともに、従業員全員の幸せと誇りの持てる企業を目指しています。

飲食店はさまざまな業務が折り重なって成り立っているため、従業員の働きやすさのために DX を含めて考えていくとともに、よりよいサービスの提供によってお客様に居心地のよい空間をつくることに邁進していきたいと思っています。

## 現場のお声



写真左：株式会社清修庵 運営支援部 マネージャー 安田武志様  
写真右：株式会社清修庵 運営支援部 マネージャー 羽賀正一様

## オペレーションの統一を目指す

最近、エリアマネージャー制度を廃止して、運営支援部門による直接統括を行うという方針に切り替えて、さまざまなサポートをしています。店舗教育において、時流に合わせてさまざまな側面で見直しの必要性があることを感じていたので、直接指導しながら業務の単純化を目指します。

地域によって人員を募集した時の集まり方が違うので、店舗を任せられる人材が十分にいるかというところでもなく、チェーン展開しているにあたって業務の統一と店舗運営の教育は運営支援部門の課題のひとつです。

例えば「お客様のために最良のサービスを提供する」という考えのもとに、各店舗ではそれぞれおもてなしを精一杯行っていますが、その中で麺や出汁の温冷の変更を承る場合があります。その対応はお客様にとっての最良を提供するためにいいことではあるのですが、メニューに書いていないなどの課題はあり、店舗によって対応する・しない場合があるなど現場が混乱することが問題なので、業態全体で統一を図りたいと思っています。

自身の経歴としては店長やエリアマネージャーも経験しており、オペレーションは熟知しているため、そういったさまざまな側面で統一にあたって本部と店舗の間に立ち対応していています。

## それぞれの立場で感じる発注の負担

### 導入前の発注課題とは

発注はとにかく時間がかかること、人により軸となる指標が違ふといった課題があるというのが正直なところです。発注の指標にする軸は大きく分けて2パターンで、勘や経験を軸にするのと、売上や在庫の情報を手計算して出した数量を軸にするパターンです。

発注のベースとなるオーダー表というものを作成していて、計算手法を指導した上で3ヶ月に一回程度で食材の使用量と売上を入れた上で食材ごとの計算式を組んだ発注量のベースを作成しています。ただそれでも肌で感じる部分に頼ることは往々にあります。長く勤務しているからこそ培われる天気やイベントなどの影響で変化する売上増減の感覚は、今までのアナログな発注方式では必要だと思っていました。ただ感覚を教育することは大変難しい。さらにコロナ禍を経て、人の入れ替わりも大きくあたりして、体系化されていた方が覚えやすいのは事実かなと思いました。

対応する店長の方々もちろん大変だとは思いますが、業務を指導する私たちからしても、各店舗の発注状況を常に感じ取って管理することに難しさを感じていました。扱うメニューも多少店舗ごとに異なりますし、客層も違います。ショッピングモールの店舗はお子様メニューが多く売れますが、観光地店舗では日本をより感じられる特別なメニューが出ます。各店の発注を遠隔で確認する場合でも、在庫の写真をとって時間ごとに変化していく売上を都度確認したりと労力がかかっていました。さらには在庫過多の状況もあったので、改善していく必要は往々にありました。今後は「HANZO 自動発注」上で各店舗の状況を把握できることでそういった手間や無駄も省けると考えています。

## 先行利用店舗で感じる効果

現在先行して利用している店舗の一部では、元々発注に1時間程度かかっていたところが10分程度に短縮されました。「HANZO 自動発注」が需要予測をもとに算出した発注数量には納品リードタイムや仕入先の定休日も加味されているので、今まで手計算で行っていた様々な計算をする必要がなくなり、発注するタイミングのミスもなくなっています。

また元々発注担当者ではなかった人に頼んで発注を完了できたということもあったので、誰でも発注ができるようになる未来が見えてきたように思えます。

「HANZO 自動発注」の導入で時間が効率化されたら、教育や店舗でのミーティングなどにできるだけ時間を使っていけるとしており、導入は大変有意義だと感じています。



株式会社Goals  
東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F  
Web: <https://hanzo.goals.co.jp/>  
Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

### HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

### HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先

## 株式会社ポポラマーマ

# HANZO人件費の導入で全店舗平均の月間人件費率が2.02%改善※ポポラマーマのDX戦略



執行役員 営業本部 第1営業グループ マネージャー 佐藤健志様

## 顧客接点を大事にするためにDX化に取り組む

### これまでのDXへの取り組みについて教えてください

約3年前から、2024年の30期に向けて社内でDX化プロジェクトが発足しました。まず業務のデジタル化・オートメーション化を通じて店長・社員が負担なく働ける仕組み作りを進めていく形となりました。その後プロジェクト形態が変化し、現在はデジタル推進室ができました。他の業態も含めた当社全体の取り組みとしては、セルフオーダーやセルフレジ、ウェイティングの発券機などが取り入れられています。顧客接点を大事にするためにDX化し、そこにかからない人件費をお客様と接する時間にどう使えるかを考えています。お客様への声かけなど、お客様をおもてなしする時間が増える事は店舗全体のクオリティをあげることに繋がると実感しています。

### 御社で感じていた課題について教えてください

店長の業務で重要なのは、いわゆる「準備業」で、来客数予測や売上予測から食材の仕込みの準備やシフト作成を行う必要があります。ただ全てを手作業で行っていたため、店長の作業負担が大きかったほか、予測の内容にばらつきがあるなどの課題を感じていました。

私も現場の店長時代に、手計算で来客数予測を行いシフト

を作成していましたが、他の店舗では店長の経験に基づいた曜日ごとのモデルシフトで対応するなど店舗により作業の内容が違っていたこともあります。

さらに近所のお祭りやイベントがある日は人員を多く配置する必要がありますが、店長の異動時に情報の引き継ぎが十分でない場合は予測ができず、人員が足りずにお客様対応にも支障が出ます。「来店するお客さまに満足していただけない」、ということが起こらないように、売上やイベントの実績をより丁寧に記録するなど試行錯誤していたので店長の負担も大きかったと思います。

### HANZO人件費を導入したきっかけを教えてください

先ほど述べたDX化プロジェクトのメンバーが、インフォマートと連携ができる一つのツールとして「HANZO自動発注」の話聞いたことが最初でした。自動発注のサービスの詳細をお伺いした時に、1週間の天気と売上予測をしている話が出て、45日先まで算出される売上予測をもとに必要な人員数の提案をしている「HANZO人件費」を紹介いただきました。HANZO人件費で当時抱えていた課題が解決するのではないかと思い導入に進みました。

## HANZO人件費導入で、導入全店舗平均の月間人件費率が2.02%改善※

導入後の効果はいかがでしたでしょうか。

店長やエリアマネージャーの話聞く上では、ある程度HANZOが算出している指標を活用できているという実感があり、HANZO人件費を導入した全店舗平均の月間人件費率が2.02%改善したという結果もでてます。

私が直営店に行ったときはHANZOを見て、今日の予測を確認し自分から話題を出して店舗に浸透を進めています。予測に対して準備をすれば心にゆとりができ、いい接客もできると思います。ゆとりがないと余裕がなくなってしまうこともあるため、やはり予測の活用は大事だということを、これからも店舗に根付かせていきたいなと思ってます。



### 人員を削ることだけが経営ではなく、適正な人員配置が大切

#### HANZOを導入してみた

導入当初はサービスの活用が進まない店舗もあり、定着するか不安もありました。しかし、手作業から自動化され、画面がわかりやすい・操作がしやすいという付加価値もあるので、現在では定着してきたと思います。

一方で、売上の低い店舗などが最低人員数に基づいた人員配置になることは仕方ないと思っています。そういった店舗は、HANZOの予測をある程度の指標と捉えてくれればよいと思っています。売上の高い店舗などは準備に対して影響が出やすいのでHANZO人件費をより役立ててもらいたいと思っています。

また、過去には人員配置が足りなかったということもありましたので、人員を削ることだけが店舗運営ということではなく、人員配置が適正かどうかが大切という点を店舗にも理解していただきたいと考えています。



ポポラマーマ平井店 譽田店長

### 今後導入していく上で実現したいことや、HANZOのプロダクトに期待することはありますか？

私はずっと飲食業界で働いてきている中、ある程度のパソコンスキルはありますが、扱いこなせるわけではないため、そのような知識をGoalsに協力いただきながら良いものを作り上げていければと思っています。

導入前の店長の売上予測よりもHANZOの方が予測精度が高く、導入全店舗平均の月間人件費率が2.02%改善の効果もみられているので、今後もHANZO人件費を活用してさらなる店長の作業負担の軽減、店舗における接客サービスの向上を目指したいと思っています。

店長の作業負担を軽くして、店舗のサービス・売上向上につなげたいと考えている会社にはおすすめのプロダクトだと思います。

※人件費率(L率)は売上金額に対し、人件費の割合を示す指標。本件の人件費率はポポラマーマの実績に加え、厚生労働省「令和4年賃金構造基本統計調査」を用い、当社算出。また、改善とはHANZO人件費導入前の基準月と導入後の特定月における月間人件費率の差分を表す。全ての企業で同じ結果が出るものではありません。



株式会社Goals

東京都港区芝5-3-2+SHIFT MITA 3F

Web: <https://goals.co.jp/>

Mail: [marketing@goals.co.jp](mailto:marketing@goals.co.jp)

### HANZO自動発注

AIによる需要予測で、曜日や天候、季節トレンドも加味した、適正な発注管理を実現します。スタッフの負担を軽減するとともに、発注の人為ミスや品切れ、廃棄ロスなど防ぎます。

### HANZO人件費

AIによる高精度な需要予測が最適な人員配置や人件費の削減・適正化をサポート。売上の予測や最適なシフト人員数の算出をAIが行うことで、スタッフのスキルによらない人件費コントロールを実現します。



お問い合わせ先