



ケーススタディから学ぶ！ VOL.49

集客・売上・利益アップ対策イロイロ

串焼き居酒屋 A店（東京都）

人手不足対策

《メニュー表・注文スタイルの変更で》

- ① 人手不足問題改善
- ② オペレーション改善
- ③ ホール・調理場の負担軽減

費用合計 15,170円

- ① 注文票 2,000部 3,890円
- ② メニュー表 全8頁×20セット 11,280円

- 【成】・ホールスタッフ 3人⇒2人
- ・オーダーミスの軽減
- 【果】・お客様のストレス解消



**** お悩み ****



- ・求人を出しても反応が無く、必要とする人員が確保できない。
- ・スタッフの教育が行き届かない。
- ・店が混みあうと、ホール・調理場共に回らなくなる。⇒お客様を待たせてしまう。
- ・販促をして客数を増やし売上を増やしていきたいが、現状の人員ではできない。
- ・料理をバラバラに注文されると調理が追いつかなくなってしまう。
- ・ホールスタッフの負担を減らすために、セルフオーダーシステムを導入したいが、小規模店のため費用がかけられない。また、高齢者のお客様が多いため、デジタル的なものへの拒絶感が強く、システムの導入は難しい。

対策 その1 注文スタイルの変更

- 料理⇒専用の注文用紙を作成し、お客様自身で記入したものをホールスタッフに手渡し。
- ドリンク⇒通常通りホールスタッフに注文。

効果

- 料理の注文を受ける作業が減少した分、ホールスタッフの作業が軽減。
※ホールスタッフの人員削減（実施前:3人⇒実施後:2人）
- 作業が軽減した分、接客に余裕が生まれ、接客サービスのクオリティーがアップ。
- 追加注文の機会損失による客単価低下防止とお客様のストレスが軽減。

【注文票】 A5サイズ

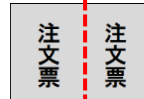
注文票 注文数を記入のうえ係の者にお渡し下さい。テーブルNO:

| 商品名 | 数量 | 商品名 | 数量 |
|------------|-------|-------------|-------|
| ① おまかせ 6本 | Y1300 | ① もつ鍋 | Y1300 |
| ② おまかせ 12本 | Y2370 | ② 野菜セット | Y700 |
| ③ ほう | Y260 | ③ キヤベツ | Y280 |
| ④ 生卵 | Y180 | ④ もやし | Y250 |
| ⑤ ひな皮 | Y180 | ⑤ とろろ | Y250 |
| ⑥ レバー | Y200 | ⑥ にら | Y250 |
| ⑦ ぼんじり | Y180 | ⑦ おぎ1本 | Y250 |
| ⑧ ちんぎ | Y250 | ⑧ ちんぎ(1人前) | Y250 |
| ⑨ おまかせ(塩) | Y250 | ⑨ コロケ(1人前) | Y250 |
| ⑩ おまかせ(たれ) | Y250 | ⑩ 中華麺(1人前) | Y250 |
| ⑪ 手羽先 | Y250 | ⑪ 中華麺(2人前) | Y450 |
| ⑫ 月見つくね | Y250 | ⑫ 焼肉セット | Y450 |
| ⑬ うずら卵 | Y180 | ⑬ 野菜餃子(10個) | Y450 |
| ⑭ ささみ(塩) | Y250 | ⑭ 餃子(10個) | Y450 |
| ⑮ ささみ(しょう) | Y250 | ⑮ シーズーサラダ | Y300 |
| ⑯ ささみ(リトル) | Y250 | ⑯ オニオンライス | Y300 |
| ⑰ 白レバー | Y350 | ⑰ アガカド山菜 | Y300 |
| ⑱ つなぎ | Y250 | ⑱ 揚げ豆腐 | Y250 |
| ⑲ おなほ豆腐 | Y250 | ⑲ 餃子の餡揚げ | Y450 |
| ⑳ 餅(バター) | Y270 | ⑳ 揚げ餅 | Y250 |
| ㉑ トマト巻き | Y270 | ㉑ たたききゅうり佃煮 | Y450 |
| ㉒ アスパラ巻き | Y270 | ㉒ 白米と根菜の漬物 | Y480 |
| ㉓ チーズビー | Y270 | ㉓ 長崎焼(1人前) | Y300 |
| ㉔ おまかせ | Y180 | ㉔ 揚げたて(1人前) | Y300 |
| ㉕ おまかせ | Y180 | ㉕ 揚げたて(2人前) | Y450 |
| ㉖ じゃがいも | Y240 | ㉖ 石焼焼酎(1人前) | Y480 |
| ㉗ じゃがいも | Y240 | ㉗ こむぎ(1人前) | Y480 |
| ㉘ ぎんなん | Y220 | ㉘ お餅おにぎり | Y300 |
| ㉙ ししとう | Y180 | ㉙ 餃子(10個) | Y450 |
| | | ㉚ 餃子(20個) | Y900 |



- ・注文票スタイルを導入する場合は、メニュー数がある程度絞る必要があります。(60品目以内)
- ・お客様がメニューを見つけやすいよう、明確にカテゴリーを分けるようにしましょう。

※半分にカット



※A5を2枚並べてA4で発注し、ご自身でカット
A4サイズ/片面モノクロ
・2,000部 3,890円

対策 その2 メニュー表の改善

- メニュー表を見やすく、わかりやすく構成。
- 売りたい料理に誘導できるよう写真を使用してアピール。

メニュー表
Before



効果

- 売りたい料理への誘導による注文集中のおかげで調理場の負担軽減。
- メニュー表が見やすくわかりやすくなったことにより、客単価を下げることなく、注文票を利用したオーダースタイルに移行することに成功。



【メニュー表】 A4サイズ/全8頁 ・各20部 1,410円×8頁=11,280円

見開き 1頁・2頁



裏表紙



表紙



見開き 3頁・4頁



・メニュー表と注文票がリンクするように構成。

POINT 1 (メニュー表に注文番号を記載)

・ホールスタッフがメニューの説明をしなくてもいいように、売りたいメニューやわかりにくいメニューにはコメントを記載しましょう。



POINT 2 求める客単価や売りたいものを注文してもらうための仕組みが備わったメニュー表を併用することで、注文数の減少や客単価の低下を防げる可能性があります。

見開き 5頁・6頁



注文省略によるホールスタッフのサービスの低下ではなく、ホールスタッフにゆとりができる分、お客様とのコミュニケーションや接客サービスに力を入れ、お店全体の質の向上に活かしましょう！

お客様繁盛サポート！

当事務所のお客様には無料で、売上・利益UPのご提案から販促物等の企画・デザイン作成までお手伝いを致します。お気軽にご相談ください！

※印刷費用実費はご負担ください

一般社団法人 フードアカウンティング協会
大阪支部会員
税理士法人KJグループ

〒536-0006 大阪市城東区野江 4-1-11-6
TEL: 06-6930-6388 FAX: 06-6930-6389
E-mail: contact@kubokaikei.com
http://www.kubokaikei.com/