



株式会社湯元館
取締役営業部長
上田文雄さま

■ 導入の背景

スタッフが何度も往復する配膳作業を機械化し、注文対応などの接客サービスを手厚くしたい。

当社は労働環境の向上に積極的に取り組んでおり、レストランの配膳、下げ膳といった単純作業を機械化し、スタッフの負担軽減を図りたいと考えていました。特に団体客が利用する宴会場は、厨房から約30m離れたところにあり、何度も往復する配膳には時間と手間がかかっていました。この配膳作業を機械化することで、その分のスタッフ業務を注文対応などにあて、接客サービスを向上させたいと考えました。

■ 選ばれた理由

磁気テープが不要なガイドレス仕様が決め手。走行ルートの設定などのトータル提案を評価。

料理を自動搬送するAGVの導入を検討するなか、誘導用の磁気テープを床に貼って、それに沿って走行するタイプが多く、お客さまが利用されるレストランへの導入は難しいと考えていました。ところが、シャープから磁気テープが不要なガイドレスタイプが発売されることを知り、ホームページから問い合わせました。商談では、効率的な走行ルートの提案から台車のカスタマイズまで、トータルに対応いただけ、たいへん満足できました。また、AGVの性能面では、走行ルートに人や障害物を検知すると自動で停止・回避できる安全性を高く評価しました。

■ 導入後の効果

指定した地点までAGVが料理を自動配送。スタッフが接客対応を強化できサービス向上。

レストランの3カ所、宴会場の2カ所をAGVの停車地点にあらかじめ設定しており、操作用タブレットで行き先を選んでスタートボタンを押すと自動で走行します。牽引する特注の台車は一度に16人分の料理を運べるため、スタッフの負担を大幅に削減できました。また、配膳作業を機械化したことで、接客対応が強化できており、飲み物などの追加注文でお待たせする時間が減るなど、サービス向上と売上アップにつながっています。

■ 今後の展望

当社グループの旅館にも追加導入を検討。先進的な取り組みを業界のモデルケースに。

まずはグループ内の旅館への追加導入を検討しており、グループ全体で業務効率化につなげていく予定です。また、当社のこうした先進的な取り組みは、旅館業界からも注目が高く、見学者も多く来られています。今後AGVが普及することで、業界全体の職場環境向上につながることも期待しています。



16人分の料理を30m離れた宴会場までAGVが配送



行き先とスタートボタンを押せばAGVが指定の場所まで自動走行



業務後は専用ケーブルを差して充電