

自動搬送装置 (AGV) で料理の配膳作業を省人化 接客時間が増えることでサービス向上・顧客満足アップ



導入先

がんこフードサービス株式会社さま

- 大阪府大阪市
- 1963年設立。寿司や和食、とんかつなど、こだわりの食材を楽しめる和食レストランチェーンで、関西一円や首都圏に店舗を展開されている。
- お屋敷・高瀬川二条苑さま / 京都府京都市(本物件)



導入商品

自動搬送装置 (AGV)

配膳用AGV × 12台
集中制御システム (AOS)

- 2017年8月、同店ほか計3店で各4台ずつ導入。じゅうたんの下の磁気テープに沿って料理を自動搬送。スロープや狭い通路も走行できるようカスタマイズ。

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

近年、人手不足が叫ばれる中、当店でも人材確保が課題となっていました。一方で、接客サービスの質を維持していくことも求められているため、人手を省いても付加価値を下げない料理の配膳や下げ膳の作業を自動化し、省人化を図りたいと考えました。

自動搬送装置 (AGV) で、配膳や下げ膳の手間を軽減。スタッフが接客に専念できています。

集中制御システムにより、店内の様々な通路を4台のAGVが効率よく走行できるようになりました。

業務効率化と人員配置の最適化が可能となり、将来的な人材不足にも対応できました。



がんこうフードサービス株式会社さま
お屋敷・高瀬川二条苑
店長 伊藤宏幸さま

■ 導入の背景

配膳・下げ膳作業の一部を自動化することでサービスを保ちつつ人員配置を最適化したい。

近年、人手不足に悩む企業が増加する中、非常に多くのお客さまが来られる当店においても、人材確保が大きな問題となっています。また、お客さまにご満足いただける丁寧なおもてなしが常に求められることから、人手を省いても付加価値の低下につながりにくい、配膳や下げ膳作業の一部を自動化できれば、接客サービスの質を下げず人員配置の体制を再構築できると考えました。

■ 選ばれた理由

ホテルでの事例から自動搬送装置に着目。現場状況に合わせたカスタマイズも満足。

宿泊客の荷物運搬を自動化しているホテルの事例を知り、POSシステム導入で付き合いのあったシャープに問い合わせました。ご提案いただいた自動搬送装置 (AGV) は、じゅうたんの下に敷設した磁気テープに沿って、人手をかけずに料理を運ぶことができ、進行方向を示すウインカーや、人の接近時に自動停止するセンサー等で、安全にも配慮されている点が評価できました。また、通路の幅やスロープに合わせて車輪の位置や回転動作プログラムを改良したり、ワゴンを店内の雰囲気に合わせて和風タイプにしたりするカスタマイズにも満足できました。

■ 導入後の効果

広い店内での配膳・下げ膳作業を省人化。将来的な人手不足へのリスクヘッジにも。

広い店内で、料理を配膳したり食後に片づける作業が大幅に軽減されました。スタッフが客席で接客する時間を増やすこともでき、サービスの向上につながっています。料理の配膳の自動化による業務効率化と、それに伴う人員配置の最適化により、現在だけでなく将来的な人手不足への対応策にもなっています。

■ 今後の展望

稼働データを解析して追加導入も検討。製品改良に向けて運用実績をフィードバック。

現在、AGVの走行ルートや距離、稼働時間などのデータを収集して解析しており、他店も含めた追加導入を検討していきたいと考えています。また、AGVの導入はメディア等で取り上げられ、他府県や海外からのお客さまの注目も集めて、来店客増にもつながっていることから、当社のイメージアップにも活用していきたいと思えます。



店内の雰囲気に合わせた和風のワゴンで、料理を自動搬送



ワゴンを着脱して運用 (写真はワゴン装着に向けて旋回中)



ワゴン側面や各部屋のタブレット端末で操作