

## ラグタイム

### 従来電話で受付していた予約に 予約システムを導入

電話対応の時間やメール予約等に対する確認の手間を削減、記録が残るため、やり取りが円滑になった

#### 1 従来の課題

当店は、小田急線新百合ヶ丘駅近くの住宅地で営業している完全予約制の黒毛和牛専門レストランです。



完全貸切制でリラックスできる空間

コロナ禍の影響を受けてテイクアウトサービス

を始めましたが、夫婦2人で経営しているため対応するには限界がありました。そのため超低温冷凍庫と真空パック機を導入し冷凍テイクアウト商品の取扱などにも着手しました。

しかし、自分たちが考えている良い料理・サービスを納得いくように提供するには、店舗での営業でないとなかなか難しいということが身にしました。もともと、2010年頃から完全予約制を取り入れていましたが、コロナ禍で、安心してお食事していただく機会を提供するため、また良い料理・サービスを納得いくように提供するため、1名様でもご予約が入った時間帯は1組のみの営業とする「完全貸切制」の導入に踏み切りました。

それまで、予約の受付は電話だけで対応していたため、予約電話の対応で調理や接客を中断しなければならないなど業務効率を押し下げる要因となっていました。

また、予約時間や注文内容について、聞き取り内容を手書きで記録しているため、「言った・言わない問題」も発生することがあり、業務の効率を向上させるとともに、こういった問題をなくすことも課題でした。

#### 2 取組概要

本事業では、電話対応・手作業のみで行っていた予約をホームページ上で受け付け、電子的な管理を行うことができるような予約システムを導入しました。

それに伴い、予約システムを円滑に運用するため、ホームページの刷新も行いました。

予約システム上では、予約日時や人数などの情報の他、メニュー選択もできるようにしたことで、さらに合理化を進めました。

電話対応している間に、ホームページからの予約が入ってしまうなどの問題が起きないように、デジタルとアナログをうまく融合させるシステムを構築しました。



#### 3 実施効果

本事業実施前は電話で受けた予約についてSMSで確認のメッセージを送信したり、手書きの予約帳とグーグルカレン

#### COMPANY PROFILE

- 業 種 飲食業
- 事業内容 黒毛和牛専門レストランの運営
- 創 業 1995年
- 代 表 者 代表 小林 裕孝
- 所 在 地 神奈川県川崎市麻生区上麻生3-12-10
- 従業員数 2名

<https://www.0449540915.com/>

**RAGTIME**



ダーを照合したりと手間がかかっていましたが、確認が予約システムのメールだけで完結するようになり、お客様にとっても、自分たちにとっても時間の合理化につながりました。

事前にメールでやり取りをするため、お客様から後日、メールで感想をいただくことが増えたといううれしい効果もありました。

システムの使用方法にも慣れ、現在は電話での予約が主である常連のお客様を予約サイトに誘導することで、さらなる時間短縮が見込めると考えています。

電話予約も引き続き受け付けていますが、事前に予約システムの空きカレンダーを見もらうことで日程調整がしやすくなりました。

#### <システム導入による効果>

予約電話対応の削減時間数

**450分 → 300分(月)**

作業中断によるロスの削減時間数

**300分 → 150分(月)**

#### 成功の決め手・秘訣

シンプルな予約システムにしたため、受け入れられやすく、リピーターのお客様もWebで予約してくれるようになったこと。

#### 社員の声

完全貸切制を導入しましたが、業務効率を改善することで仕事の精度、満足度が上がり、結果リピート率の向上にもつながっています。

#### 今後の展開

予防栄養学の講習を受けながら、「普段食べるもので健康になげる」観点からレトルトカレーを開発しました。今後はこのレトルトカレーを販売するECサイトの立ち上げを検討しています。

また、自分たちの思いやコンセプトをブログやSNSツールを通じて発信し、付加価値向上、売上向上につなげていきたいです。



#### ひらめきポイント・経営者の気づき

本事業を巡る試みを通じて、それまでの考え方に新しい視点が加わり、ECサイトの立ち上げや新事業の開拓など新しい挑戦への一歩を踏み出すきっかけとなりました。余裕を持った仕事ができることで新たな取組へのチャレンジが生まれました。従来2人だけでやってきましたが、新規事業の展開を通じて多様な職種の方と付き合い、改善方法の助言をもらうことで、さらなる気づきにもつながっています。

「究極の美味は身体に良い」。これからも身体が喜ぶもの、身体が満足する食材、料理、サービスを提供して参ります。



代表 小林 裕孝 小林 かほる