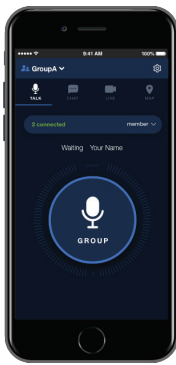


## Buddycomの導入の効果

# “完全個室の料亭にてホールスタッフと 厨房のコミュニケーションに利用

飲食



当料亭では、お客様に穏やかな時間を過ごしていただくため、2名様から8名様までをお迎えする完全個室をご用意しております。スタッフの動きや会話がお客様の貴重な時間を妨げないよう、ホールスタッフと厨房でのインカムの様なコミュニケーションツールとしてBuddycomを導入しました。

ホールスタッフはiPhoneとペアリングされたBluetoothマイク(MKI-P3)+イヤホンを使用しており、お客様と直接対面する機会の少ない厨房スタッフはiPadのスピーカーを通じてホールスタッフからの指示に素早く対応しています。これにより、料理の提供タイミングや量、内容の調整が、以前にも増して細やかに行えるようになりました。



また、スタッフ間でのやりとりや、無駄な移動を大幅に削減できました。お客様が静かな空間で心からリラックスしていただけるよう配慮しつつ、厨房とホールが一丸となって、お客様に最高の料理とサービスを提供できる環境が整ったといえます。

Buddycomの導入は、伝統的な料亭の雰囲気損なうことなく、スタッフの効率とサービスの質を向上させる画期的なツールだと思います。



## 導入前の課題

スタッフ間の伝達方法とコミュニケーションの効率性が課題でした。

以前は口頭での伝達が一般的でしたが、これには聞き間違いや聞き漏れの問題がありました。また、急ぎでない場合のメモによる伝達も、紛失のリスクがありました。緊急を要する状況では、スタッフが店内を走り回って情報を伝達する必要があり、これは効率の低下だけでなく、落ち着いた店の雰囲気を損ねる原因ともなっていました。

## Buddycomを導入した決め手

- イヤホンマイクを介して発した内容がスマホに文字として残るため注文内容や数の確認を確実にこなせる
- 発言内容を文字と音声で残せるため、後ほど落ち着いて業務内容の整理をおこなえた
- 発言内容を文字と音声で残せるため、顧客管理、スタッフの育成の資料として活用できた
- 離れた場所のスタッフとも瞬時に状況確認をおこなえるため、顧客満足・スマートな接客を目指せる
- 繁忙期など一時的にスタッフの人数が増えてもフレキシブルな運用ができる

# 聞き間違いを防止 伝達の正確性と 迅速性が向上

伝達内容の明瞭化、営業中のスタッフ間の知らない事の減少、ヘルプ・指導の動きが大きく改善、サービスの質の向上など、効率的な業務運営に大きく寄与していると考えております。特に、客席にいながらにしてスタッフ同士の連携が取れることにより、確認のための移動時間が削減され、情報の確認と解決が瞬時に行えるようになりました。

また、口頭でのコミュニケーションが履歴として残ることで、重要な内容を記録し、数字などの聞き間違いを防ぐなど、伝達の正確性と迅速性が向上しました。これらの改善点は、お客様の満足度を高め、それが結果として来店頻度の増加に繋がることを目指しています。



## 定型文機能+ ファンクション ボタンへの割り 当て

ファンクションボタンにあらかじめBuddycomアプリで設定された定型文(「分かりました」、「ドリンクをお願いします」、「女将のヘルプをお願いします」等)を設定し、ボタンを押すだけで即座に他のスタッフに通知が行き渡るようにしました。これにより、言葉を発することなく、スムーズかつ静かに業務が進行できています。

定型文機能+ファンクションボタンへの割り当てのおかげで、お客様の体験を妨げることなく裏方のスムーズな運営を支えることができるようになり、私たちの料亭のサービスの質を一層高めるものとなっています。

## 飲食業界へのメッセージ

厨房とホール、新人のスタッフも含め、Buddycomを介してコミュニケーションを取ることでチームの団結力が増したと感じています。コロナ禍を経ておもてなしの容、食事のスタイル、様々な変化がありました。人との繋がり、人としての喜びは変わらず持ち続けたいと日々感じています。



株式会社サイエンスアーツ

Service: [www.buddycom.net](http://www.buddycom.net)

お問い合わせ: [info@science-arts.com](mailto:info@science-arts.com)