

配膳ロボットの導入により、食事会場の配下膳業務を自動化 ～旅館 湯乃家様の取組事例～

カテゴリー



食事の準備・
配膳

施設情報

施設名 旅館 湯乃家

客室 24室

創業年 1867年

課題の背景

- 従業員不足が定常化している状況における、稼働のかかる食事の準備と配膳業務を省力化したい。

導入
ソリューション

配膳ロボット

- 4段トレイで最大40Kgの食事、飲み物、食器等の配膳・下膳が可能。

オーダーシステム

- お客様がテーブルに配置されているタブレットからセルフ注文が可能。
- 従業員はスマートフォンから注文状況を確認が可能。
- 多言語対応ができる。



課題

期待する効果

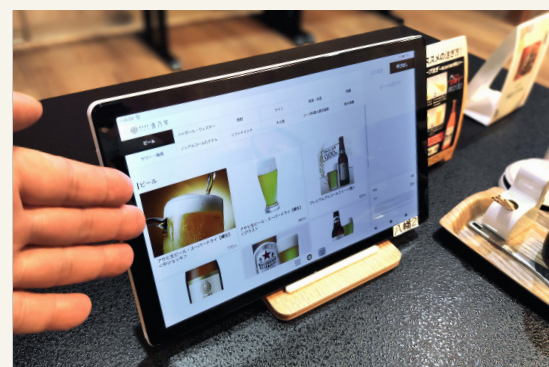
食事会場での対応で常時5人以上配置しており、特に力作業等なる配下膳業務が従業員にとって大きな負担となっている。

配下膳業務を全て自動化する。運べる荷物量が増えたことで効率化し、結果的に後続の食器洗浄業務の効率化にも資する。



顧客の要望にタイムリーに対応するために稼働の波がある。また、待機している人員があり、非効率な稼働が発生している。

注文対応業務を自動化することで、注文のために配置していた人員を0にすることができる。



導入による効果

- 注文・配下膳にかかる稼働を、ほとんど0にできた。
- 多言語対応が可能であるため、外国人宿泊客のストレスを低減できた。
- 宿泊客としても注文待ちがなくなり、顧客満足度が向上した。
- 配下膳効率が、約2倍以上も向上した。
- 従業員が単純業務から顧客体験価値向上につながる業務へシフトした。

