

脱券売機へ ペッパーランチ 効率重視から価値追求へ、創業以来の方針転換

株式会社ペッパーフードサービス（本社／東京都墨田区・代表取締役社長 CEO／一瀬邦夫）では、電磁調理器と鉄皿に並び創業以来の強み一つである券売機を廃止し、レジ会計に変更していく事としました。人件費削減等、効率重視から価値追求、サービス重視によりお客様満足度向上を目指します。

券売機はペッパーランチのビジネスモデルの強みとして、創業以来（創業 19 年）以来、人件費削減と金銭管理等に貢献してきましたが、昨今の環境変化により、以下の課題が出てきています。

①顧客ニーズ多様化による、メニューのバリエーションへの対応が、券売機では限界がある。

②リピート率を上げるためには、従業員のホスピタリティが必要不可欠な要素である。

※特にオーダー時、会計時の対応が重要（商品説明、おすすめ）

③高単価・高付加価値商品は、機械でなく人が販売する事でお客様が安心できる。

また、4月の消費税増税への対応として、外税対応が前提として進められている中、10月1日より、税抜き表記が解禁となります。

このような理由により、将来を見据えた上での早めの対応策として、ペッパーランチ店舗を従来の券売機オペレーションからレジシステムへと切り替えていく事と致しました。

今回10月1日に直営委託 25 店舗で実施し、その後順次切り替えていく予定としています。

課題として、金銭管理の煩雑さ、人件費増が考えられますが、フードコート店では、一部のペッパーランチと新業態クニズで実施したところ、現時点で大きな問題は生じておりません。

また、路面店に関して、後会計となりオペレーションが大きく変わりますが、ペッパーランチダイナーで実施しており、お客様との直接お話しする機会が増え（商品への質問、ホスピタリティ、オーダーのタイミング等々）、集客増にも結びついています。

今後はサービスの良し悪しにより、売上・客数の増減への影響が大きくなり、従業員の教育強化が重要となります。



今年7月レジ店舗としてオープンした、青森のペッパーランチ弘前ヒロロ店

この件に関するお問い合わせ先

〒130-0001 東京都墨田区吾妻橋 3-3-2 (株)ペッパーフードサービス

<http://www.pepper-fs.co.jp/>

TEL : 03(3829)3654 FAX : 03(3625)9250 広報担当/川野