

# GATHERING TABLE PANTRYでのキャッシュレスの取り組みについて

平成 29 年 11 月 20 日  
ロイヤルホールディングス株式会社

## - 目次 -

- ・キャッシュレスへの取り組みの背景
- ・完全キャッシュレスでオープンした R&D 店舗の概要
- ・課題解決に向けた 3 つの取り組み
- ・決済対応ブランドについて
- ・決済で楽天ペイを採用した理由
- ・決済の流れ
- ・お客様へのご案内
- ・お客様の声
- ・決済の内訳
- ・今後の取り組み
- ・現在の課題
- ・当社としての今後の展開

## 1. キャッシュレスへの取り組みの背景

キャッシュレスは...

責任者の“働き方改革”の一環

### 【責任者業務】

人(ひと)・・・コミュニケーション・評価

物(もの)・・・安全・安心要求 (今後IT/IOT活用)

金(かね)・・・売上金管理 (**キャッシュレス**)

レジ精算業務

- ・責任者仕事 (開店・閉店作業(トータル1h前後要する))
- ・現金回収費用削減
- ・現金事故の撲滅等々

## 2. 完全キャッシュレスでオープンした R&D 店舗の概要

少子高齢化による生産労働人口の減少や市場変化など、サービス産業を取りまく環境が厳しくなる中、当社グループの生産性向上と働き方改革を目指し、次世代の店舗運営を研究開発する店舗をオープンしました。

- ・店舗名：GATHERING TABLE PANTRY 馬喰町店
- ・所在地：東京都中央区日本橋馬喰町 1-5-4 中庄ビル 1 階
- ・電話番号：03-3527-3503
- ・開店日：2017 年 11 月 6 日（月）
- ・営業時間：平日 15:00-22:30 土日祭日 13:00-21:30
- ・店舗面積：35 坪
- ・WEB サイト：<https://www.royal-holdings.co.jp/gt-pantry/>



店舗外観



店舗内

## 3. 課題解決に向けた 3 つの取り組み

### 1) IT 活用による店長業務の効率化

店長業務の負荷を減らし、働きやすい環境づくりを目指して、完全キャッシュレス、セルフオーダーのオペレーションを導入しました。現金管理を無くすことで、売上管理業務の作業数が軽減し、報告業務など店舗業務の効率化に繋がります。

### 2) キッチンオペレーション改革による調理工程短縮と料理の質の両立

自社のセントラルキッチンを最大限に活用のうえ、最新の調理機器を導入し、完成度の高いメニューを提供します。調理の仕込み時間の短縮を実現しながら、質の高い料理を提供します。

### 3) 設備のコンパクト化による小規模・低投資型店舗の展開

調理機器を最小限にして厨房スペースをコンパクト化し、狭小立地でも客席スペースを確保できます。また油や火を使わず、生ゴミが少ないクリーンなキッチンのため飲食店物件以外へも物件の候補対象が広がり、小規模・低投資型店舗の展開が可能となります。

## 次世代型の店舗運営を目指して

デジタルとテクノロジーを活用して  
生産性を高め、未来にチャレンジする

### IT活用

- ・キャッシュレス
- ・セルフオーダー
- ・レジ締めナシ

### Innovative キッチン

- ・CK食材占有比率55%
- ・新調理機器
- ・冷凍食材の販売 (BtoC)

### 低投資・ 小型化

- ・環境変化への対応
- ・出店展開の迅速化

#### 4. 決済対応ブランドについて

楽天カード株式会社の楽天ペイを使用することで、6社のクレジットカードと「Suica」「PASMO」「楽天Edy」などの主要電子マネー14ブランド、および「Android Pay」「Apple Pay」に対応します。

※現時点で楽天ペイのアプリ決済（QRコード）には対応していません。

#### 5. 決済で楽天ペイを採用した理由

- ・クレジット、電子マネーなど幅広い決済に対応していること
- ・初期費用が不要であること
- ・セルフオーダーエントリーシステム（株式会社マウント・スクエア開発）と決済金額をアプリ間で自動連携できるよう開発にご協力いただけたこと

#### 6. 決済の流れ

会計の際は、店舗のスタッフが楽天ペイアプリの入ったスマートフォンと Bluetooth 接続されたカードリーダーを持ってお客様の席に向かい、目の前でクレジットカードをお預かりしてカードリーダーに挿入し、暗証番号を入力していただきます。電子マネーの場合は、お客様にご自身でカードリーダーにタッチしていただきます。



## 7. お客様へのご案内

「キャッシュレスチャレンジ」をキーワードに、入店時にお客様にお伝えしてご承いただくようにしています。

- ・ホームページ (<https://www.royal-holdings.co.jp/gt-pantry/>)
- ・店頭看板
- ・店内でのお声掛け
- ・セルフオーダーの HELLO 画面 (お客様に ENTER キーを押していただく)



## 8. お客様の声

ネット上などで多くのコメントがあり、関心の高さを感じております。様々なご意見がありますが、実際にご来店下さるお客様はキャッシュレスであることを理解して来店されている方が多く、これまで説明を受けてから退店される方はおらず、支払いのトラブルも発生しておりません。

<お客様からいただいたご意見、ご感想>

- 「小銭を出さずにスムーズに会計できるのが便利」
- 「交通系カードで決済することが増えているので現金をおろさなくなった」
- 「レジに並ばなくていいのがよい」
- 「割り勘もできるのでストレスがない」
- 「Bitcoin に対応してもらえないか？」
- 「LINE Pay は使えないのか？」

スピーディでスムーズな決済にメリットを感じてくださるお客様が多いと感じています。また、決済ブランドを増やしてほしいという要望も聞かれています。

一方、ネット上のご意見や当社お客様相談室へのお問合せでは、「現金の支払いを断ることは法的に困難では」といったお声もいただきました。

## **9. 決済の内訳**

オープンから1週間の利用件数は、クレジットカードが電子マネーよりも少し多い状況です。ご利用金額はクレジットカードが電子マネーよりも高い、といった数字がみえております。

## **10. 今後の取り組み**

クレジットカード、電子マネー以外の決済手段も検討してまいります。また、「キャッシュレスなのであれば自分で決済をしたい」という声もいただいております。セルフ決済の方法も検討してまいります。

## **11. 現在の課題**

- ・売りに占める決済手数料の割合が高い
- ・キャッシュレスを表す共通アイコンがあると消費者に伝えやすい
- ・インバウンド対応のための取り扱いブランド拡充や告知ツールの準備が必要である
- ・銀行系デビットカードの対応ができない
- ・停電やネット環境に不具合が発生した場合などの対応が難しい
- ・電子マネーの返金ができない

## **12. 当社としての今後の展開**

今回のR&D店舗における取り組みの目的は、従業員が最も働きやすい店舗の環境について継続して研究開発することです。キャッシュレス等、決済方法の高度化と革新によってどのように従業員の働き方を変え、生産性の向上に結び付け、期待される効果を実現していくことが課題となります。働き方の変革を進めることで多様な人材が店舗で働くことができ、また外食で働くやりがいを感じていただくことでイキイキと働き、そのことがお客様へのホスピタリティにつながり、付加価値となって、その結果生産性を高めていく好循環をR&D店舗から既存の店舗に発展的に展開させられるよう研究を進めてまいりたいと思っております。

以上