

## “脱券売機” ペッパーランチ

「効率重視」から「価値追求」へ、創業20年以來の転換  
4月消費税増税前にほぼ全店移行

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20年、ペッパーランチのビジネスモデルの強みの一つである券売機を廃止し、レジ会計に移行していく事としました。4月消費税増税前に、ほぼ全店移行します。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。

ペッパーランチは一昨年来、素材感の高い高付加価値高単価の商品を強化し、お客様数・お客様単価ともに伸び、16か月連続で既存店昨年対比100%以上と好調を続けております。そんな中で、以下券売機の課題が上がってきております。

- ①お客様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ー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。

このような理由により、ペッパーランチ創業20周年となる節目で、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しました。

既に、昨年末までに直営店舗を中心に約40店舗をレジに先行移行しており、3月末までに一部の店舗（10店舗）を除き、ほぼ全店の移行を完了します。

これにより、オーダー時にサイドメニュー等をお勧めしてお客様単価アップ、オーダー受けと会計で、お客様との接客機会が増える事でリピート率アップを狙います。

課題として、金銭管理の煩雑さ、作業工数増による人件費増が考えられますが、売上増になる事と、独自の日時決算システムで人件費をコントロールする事で、昨年切り替えた直営店では利益が増えています。

今後はサービスレベルにより、売上とお客様数の増減の差が生じてくると想定されるため、サービスレベル向上のため、選任のサービス・ホスピタリティー担当者を置き、教育・研修方法を強化していきます。

※レジ移行店舗ではメニューは税抜き表記とします。



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)3615 FAX：03(3625)9250 広報担当／川野