

有限会社ライトスタッフ様

店内の状況をリアルに把握して、経営判断に活かす



導入のポイント

- | 券売機・客席・厨房にカメラを設置
- | 防犯がきっかけだったが、使って他の利点に気づいた
- | スタッフの動きやお客様の状況をチェック
- | 店舗に連絡するときはカメラで忙しさを確かめてから

「ありえないお店を目指す店」をかかげる立ち食いそばチェーン「いわもと Q」を都内に 4 店舗展開する [有限会社ライトスタッフ様](#) では、歌舞伎町店開店の 2005 年以來、パナソニックのネットワークカメラを導入。各店舗の映像をみえますねっとを使って一元的に管理し、防犯、スタッフの状況確認、万が一お客様との間にトラブルが起こった時の確認・検証などに使われているという。はじめは防犯用途で導入したカメラの、予想外の効果とは何か。代表取締役の岩本浩治氏にお話をうかがった。

歌舞伎町に店を構えたのがきっかけ

- ネットワークカメラを導入した目的は？

岩本社長 ももとは防犯です。2005 年、歌舞伎町のど真ん中に「いわもと Q」の 1 号店を出すとき、売れるか売れないかもそうですが、治安が大丈夫かと気がかりで、出店を迷っていたんです。そのときはじめて、ネットワークカメラというものに興味を持ちました。麹町で「いわもと Q」の前身である店をやっていたときは、防犯やカメラについてまったく気にしていなかったので、知識はゼロです。自分でいろいろ調べまして、[アイオーシー](#)の小林さんに私から連絡して、導入することになりました。



岩本浩治代表取締役

各店舗に 3 台ずつ設置

- 現在のカメラの構成は？

岩本社長 券売機と、客席、厨房の 3 機を入れていました。歌舞伎町店は券売機が外にあるので最低でも外と中は必要なので

「じゃあ 3 台入れよう」となりました。歌舞伎町店の開店から、構成はほとんど変わっていません。

- カメラの映像は [みえますねっと](#) を使って東京の事務所でご覧になっているそうですね。

岩本社長 4 店舗 3 台の 12 画面を事務所に設置した PC に送って、レコーダーソフトの [BB-HNP17](#) を使って 24 時間年中無休で録画しています。何かあったときに見返すのがメインの用途です。また、スマートフォンで店舗の様子を見ることもあります。出先から店舗に電話をするときは、できるだけ忙しくないときにしたいので、そんなときに見ることが多いですね。



「お店に電話するときは混んでないときに、スタッフへの気遣いがうかがえる」

- それぞれの撮影対象をお聞かせください。まず券売機は？

岩本社長 お金をやりとりするところというのもありますし、お客様が最初に立ち止まる場所というのも大きい。食券に記載された時間と、券売機の映像の時間とを見比べることで、食券とお客様を結びつけることができます。例えば商品の提供まで時間がかかってしまい、ご注文をキャンセルされた場合に、どのお客様なのか、スタッフがどう対応していたのかという状況もわかります。



券売機付近に設置されている BB-HCM511 (生産終了)



来店されたお客様と券売機を撮影している (イメージです)

- 客席のカメラではどこを中心に見えていますか？

岩本社長 混み具合はつい見てしまいますよね。混んでいるかどうかを見たって売上は上がらないんですけど、やっぱり気になります (笑)。

というのはともかく、リアルな混み具合が把握できるのはとても大きいです。券売機の売上を精算するときに、時間帯ごとの客数と売上はわかるんですが、均等にお客様に来ていただいているわけでは、当然ですがありません。実際は、30 分ヒマで 30 分大変混んでいるとか、団体さんが 2 グループ連続でいらっしゃって、クルーがパニックになっている……なんてことが起きています。それは、券売機の精算だけではわかりづらい。カメラでモニタリングしていたら、画面を通して把握できます。お客さんが多い状態なら券売機を止めて、今いるお客様に集中しようとか、不慣れなスタッフが入っている時間帯に混雑しそ

うであれば、前もってメニューを絞っておくなど、経営者として意思決定をする、判断材料に使えます。

あと、音声を録音できるのも大きい。映像だけではわからない状況も、音声があればより把握しやすい。スタッフの話し方もわかるので、接客の教材としても使えます。



客席に向けて設置されている BB-HCM511 (生産終了)

録画・録音はレコーダーソフト [BB-HNP17](#) を利用

- 厨房のカメラではどうですか？

岩本社長 各スタッフに割り当てられた作業がきちんと進んでいるかどうかを見ます。役割分担や、手順、進捗、タイムスケジュールに則っているかどうかですね。



厨房の中には [BB-HCM581](#) を設置

決して見張っているわけではありませんが、画面に映っているとスタッフ各人のよくできているところ、もっとがんばって欲しいところが見えてきます。そうした内容はクルーの指導に活用しています。

パナソニックは導入当時から信頼性が高かった

- パナソニックをお選びいただいた理由は？

岩本社長 アイオーシーさんのおすすめでした。

アイオーシー小林様 歌舞伎町店開店当時、ネットワークカメラのラインアップがそろっているメーカーさんは 2 社しかありませんでした。その中でシステムが使いやすかったパナソニックの BB シリーズをご紹介しました。それに、当時からパナソニックは信頼性が高かったですね。

11 年前からの機器構成なので、[BB-HCM581](#) 以外はすべて販売終了したカメラです。パナソニックのカメラはなかなか壊れないので、入れ替えをしたのは 1 台だけなんです (笑)。

岩本社長 最新のカメラは画質・音質ともにもっと良くなっていると聞きます。やっぱり作業しているスタッフの手元まで見たいし、会話ももっとはっきり聞きたい。今後店舗を増やすとき、小林さんに相談しようと思います。

「店内のカメラといえば、テープを 3 倍速で録画する時代しか知らなかった」という岩本社長。ネットワークカメラの利便性を、サービス改善にも活用されています。