

用途

非接触（配膳）

業種

宿泊業、飲食サービス業



株式会社 QBIT Robotics

<https://www.qbit-robotics.jp/>

Email : info@qbit-robotics.jp

使用ロボット

メーカー名：

Keenon Robotics

ロボット名：

T1

導入先

場所／施設名：

二子玉川 玉川高島屋 S.C. 南館 6F
THE GALLEY SEAFOOD & GRILL
by MIKASA KAIKAN

ユーザー名：

(株) 三笠会館

ユーザーの声

自動搬送ロボット導入にあたり、QBIT 以外の企業も検討しましたが、QBIT のロボットサービスは「単なる自動化や省力化が重要なのではなく、人とロボットが協働することでスタッフは人間だからできるサービスを深化させ、飲食店として安全や、楽しさなど新たな価値を作り出す」という弊社の目的と QBIT のビジョンが合致したことが決め手でした。導入決定から開店まで約 1 カ月間しなく不安でしたが、全力で導入支援頂き、心強かったです。

おかげ様で店舗は、開店 4 カ月以上経た今も、多くの予約を頂いており好調です。ロボットはお客様にも好評で、店舗スタッフからも、配膳ミス無く、長時間労働を嫌な顔せず働くため、愛すべき同僚として可愛がられています。今は無くてはならない存在ですね。

導入の背景

本店舗は 4 月末開店予定だったが、新型コロナウイルスの感染拡大により、開店を延期する運びとなった。と同時に、サラダバーの提供にあたり、感染リスクを低減する店舗オペレーションを模索。テーブルタブレットを用いたオーダー式に変更し、かつ、サラダの盛り付けは専用の店舗スタッフにて行い、さらにテーブルまでの配膳は、ロボットが運ぶことで、「非接触」「非対面」での提供を実現させた。

導入の目的

- ・サラダバーでの「密」を避ける、感染リスク対策に。利用者へ安心感を提供したい。
- ・テーブル⇔サラダバーという、単純な反復作業から店舗スタッフを解放し、店舗スタッフにゆとりを与え、接客サービスの向上に活かしたい。

導入の内容

自動搬送ロボットは、天井に貼った位置マーカを、ロボット上部についた赤外線センサで確認し自動走行する。

走行ルート上にある人や物を、ロボット前方についている複数のセンサで把握し自動回避可能。さらに店舗スタッフがタッチパネルで簡単に操作でき、テーブル番号を押すだけで、ロボットがテーブルへと向かい、配膳後はロボット上部に手をかざすと、元の場所（サラダバー脇の定位置）へ戻る。

QBIT Robotics では、配膳ルートの構想・設計から店舗オペレーションに合わせた導入支援、運用サポートまでを提供。店舗コンセプトに合わせ、温かみのある「足音」や「セリフ」に拘り、利用者からも従業員からも愛される配膳ロボットをプロデュースした。



導入の特長

- ・圧倒的なロボット実装経験から成る知見を用い、短納期を実現（発注から約 1 カ月程度）。
- ・今後の拡張性として、QBIT Robotics 独自開発のソフトウェア基盤を用い、複数台の自動搬送ロボットを統一制御したり、アームロボットなど他のロボットと連携させチームとしてロボットを働かせることも可能。「非接触」「非対面」エリアを拡大させることができる。

効果

- ・With コロナ時代の新しいサラダバー方式として、利用者へ安心感を与えられ、平日もほぼ満席、繁盛が続いている。
- ・単純な反復作業を軽減でき、店舗スタッフの接客サービスが向上。
- ・ロボットという存在が、利用者へ店舗スタッフの媒体となり、フレンドリーな雰囲気での店作りが活きた。
- ・利用者は店舗スタッフに気兼ねすることなく、野菜のおかわりが可能。ロボットならではの接客を提供できた。