



株式会社ハブ HUB新宿区役所通り店

商品の提供時間が大幅に短縮したことより、お客様サービスが充実 業務効率化によるシフト管理の改善と労働時間の削減を実現

ダイエーの創業者でもある故・中内 功氏が渡英した際に、英国のパブ文化に感動し、日本の伝統的な“居酒屋”とは異なる新しいアルコールの文化を日本に広めたいと事業化し1980年に神戸三宮で創業した株式会社ハブ。「英国PUB文化の普及」を目指す「感動文化創造事業」として英国風PUB事業を展開し、2024年7月現在では全国に106店舗展開しています。

テーブルサービスをご採用いただいた経緯や、導入後の効果についてHUB新宿区役所通り店のストアマネジャーの比留間様にお話を伺った。



■ インタビュー

HUB 新宿区役所通り店
ストアマネジャー
比留間 裕也 様

■ 基本情報

株式会社ハブ

所在地 東京都千代田区外神田三丁目14-10
秋葉原HFビル

店舗数 106店舗 (2024年7月時点)

HUB 新宿区役所通り店

所在地 東京都新宿区歌舞伎町1-2-5
東陽ビル2F

座席数 177席

■ 導入情報

導入製品 テーブルサービス



課題

- ・お食事の提供時に席でお持ちのお客様を探すのに時間がかかっていた
- ・提供時間を短縮しサービスの効率化や労働時間を削減したい

導入効果

- ・事前に座っている場所が分かるため提供時間が大幅に短縮
- ・業務が効率化した分の時間をお客様サービスに充当
- ・シフト管理の改善化や労働時間の削減を実現
- ・操作説明の必要もなくスムーズに導入が可能
- ・席情報の事前確認が不要になり注文の回転もスムーズに

HUB 新宿区役所通り店

サッカー観戦などで賑わう 英国風 PUB

HUB 新宿区役所通り店は新宿区役所の正面に位置し、落ち着いた雰囲気の英国風 PUB で、アルコールだけでなく大型スクリーンでサッカー観戦なども楽しんでいる店舗です。



お席でお待ちのお客様を 探すのに 5 分以上掛かることも

席数は177席あり店内も広く、週末の忙しい時間帯は満席でスタンディングのお客様もいらっしゃいます。

「当店はカウンターで注文を行い、ドリンクはその場でお渡ししていますが、調理時間が発生するお食事については番号札をお渡しし、席でお待ちいただく運用を行っていました。」

「店内も広く多くのお客様で賑わっている際には、その番号札を見つけるのに時間を費やしてしまい、業務の中で無駄な時間が発生し、提供遅延に繋がっていました。」

提供時間の短縮と

生産性向上を目指し導入を決定

「特にイベント営業などで、席数以上のお客様の来店があった際には、番号札を探すことが困難になっていました。この番号札を確認する作業時間を削減し生産性向上に繋がらないかと社内検討した結果、テーブルサービスを導入することに決めました。」



HUB 新宿区役所通り店
ストアマネジャー 比留間様

事前にお客様の位置が分かるため 提供時間が大幅に短縮

2024年5月からご導入いただき、テーブルサービスの運用が開始してから3か月が経過しました。実際にご利用をいただいていた効果などを伺いました。

「キッチンからホールスタッフへ商品の受け渡しを行う場所に表示モニターが設置されており、そのモニターにはお客様の位置情報が表示されているため、お客様を見つけることが格段に早くなりました。」



テーブルサービスの表示モニター

「今までは店内を探し回り多くの時間を費やしていましたが、テーブルサービスの導入後はお客様の座っている位置情報が事前に分かるので、お客様を目指して一直線に向かうことができます。お客様を探すという無駄な時間の削減と、従業員のストレス緩和につながっていると感じています。」



オペレーションを変更することなく 運用を開始

「番号札の運用をテーブルサービスに変更しただけなので、店頭でのオペレーションを変更することなく導入することができました。レジカウンター内にテーブルサービスを置くためのスペースを確保するだけで、閉店時間内に対応いただけたので、非常にスムーズに設置することができました。」

特別な操作説明がなくても 簡単にご利用いただけるサービス

テーブルサービス導入の際の操作説明やお客様へのご案内について伺いました。

「お客様にはテーブルサービスをお受け取りいただき、席に置いていただくだけで、特別な操作を行っていただく必要はありません。新たにご案内を追加したりしませんでしたし、ご質問をいただくことも今のところはございません。」



「スタッフに対しても特に詳しい説明を行わなくても、直感的に操作ができています。実際に新人スタッフでも迷うことなく操作ができお客様へ迅速に商品の提供ができています。」

業務効率化によりサービスが拡充 シフト効率化と労働時間削減を実現

「提供時間が短縮できているので、調理した料理を良い状態でお客様に提供できるようになりました。提供時間が短縮できた分、次のお客様の席案内など接客サービスに注力できています。また、シフト管理に関しても業務効率化により少しずつ労働時間の削減ができています。当店のスタッフからするともう欠かせない物になっているかなと感じています。」

株式会社ハブ様ではテーブルサービスの効果を実感いただいております。順次各店舗へ導入を進めていただいております。

お問い合わせ

グローリー株式会社

DX ビジネス推進部
TEL：03-5207-3163



Food business DX
TOFREE 特設サイト



事例動画