



エッセイ

## ハイテク回転寿司

SCE・Net 松村 眞

E-21

発行日

2010.8.3

大船から藤沢に向かう旧道に沿って大きなショッピングセンターがある。工場の跡地にできたので、敷地は広いが駅からは離れている。このため以前は車で行っていたが、最近では健康のためもあると歩いて行くことが多くなった。ショッピングセンターの中心は大きなホームセンターだが、スーパーマーケットや家電の量販店もある。敷地の一角にはファーストフードの店とイタリアン系のレストラン、それに回転寿司の店がある。初めてこの回転寿司に入ったのは5才の孫が行きたがったからだが、その後は家内と2人でも行くようになった。この店に行く理由は私と家内で異なっている。私はホームセンターに興味があり、ついでに軽く食事をするのに都合がよいことと、この店の仕組みに感心しているからである。家内の理由は万歩計のカウントを稼げることと、5枚の皿を食べるたびに抽選で孫向けの小さなおもちゃをもらえることにある。では店の状況を紹介しよう。

この店は客が多いので、入るとまず順番待ちのノートに記入し、入り口のロビーで席が空くのを待つ。ロビーには20人分ぐらいの椅子があるが、週末の夕方などは椅子が足りずに立って待っている客もいる。でも意外なほど待ち時間は短い。店内が広く100席以上あるのと、客の入れ替わりが速いからであろう。席が空くと受付係りが指定された番号のボックス席に案内してくれる。客席は基本が6人まで座れるボックス席で、ヘアピンのように配置された3列の寿司コンベアに両側から接している。コンベアの直前でないと皿を取りにくい、子供連れの客は家族単位で座れるので都合がよい。コンベアには寿司だけではなく、デザートや果物も回っている。家族向けが中心なので、1人か2人用のカウンター席は入口に近い列の片側分しかない。ボックス席の前には回転している寿司の写真が貼ってあり、本日のおすすめが目立つように提示されている。

各ボックスには液晶のディスプレイがあり、食べたい寿司が回ってこなければメニュー画面をタッチして注文する。ディスプレイは5画面ほどあり、味噌汁と天ぷらは数種類の中から選べる。この店は天ぷらや茶碗蒸しまでメニューに加えている。一般的な寿司屋だとお好みを注文するタイミングに気を使うが、ここはタッチパネルだから慣れない人でも気軽にオーダーできる。注文した寿司は「ご注文」と書かれた台に乗って回ってくるが、間違えて他の客の注文品を取らないように、自分が注文した皿が近づいたときだけディスプレイのスピーカーから音声案内が流れる。どうして注文したボックスがわかるのかというと、皿の裏についているICチップに仕掛けがあるのだろう。これは私の推測だが、おそらく注文された寿司をコンベアに載せるときにボックス番号が入力され、ボックスに接

近するとICセンサーが感知するのに違いない。食べた皿はテーブルの上に残さずに、コンベアの下にある下げ口に入れる。奥には下げ皿専用のコンベアが回っていて、自動的に厨房の皿洗い機に運ばれる。見たわけではないが、皿洗い機に皿をセットするのも自動化されていて、洗われた皿は職人さんの前までコンベアで運ばれるのだろう。皿を下げ口に入れると枚数が自動的にカウントされ、ディスプレイに表示される。食事が終わって食べ終わりを告げるボタンをタッチすると、ただちにレジで伝票が作られる。店員さんはテーブルを見て、下げ口に入らない味噌汁と、一部のデザートなど皿以外の容器で運ばれてくる分だけ加算すればよい。ビールと酒は注文ではなく、客が店内の自販機で買うようになっている。生ビールも自販機にジョッキをセットすれば適量が注がれる。

興味ある工夫は味噌汁とわさびにもある。味噌汁にはかなり肉厚の椀が使われており、ふたも肉厚のプラスチックでできている。初めはどうしてこんなに肉厚なのかわからなかったが、椀とふたをていねいに点検して理由がわかった。実は椀もふたも保温のために中空の二重構造になっており、コンベアを回っている間に汁がさめないようにしているのだ。事実、寿司を食べている間もふたをしておけばそれほどさめない。家庭でも同じように中空の椀をスープや汁物に使えば便利だと思うが、デパートやスーパーの店頭では見たことがない。市販されていない特注品かもしれない。

わさびも独特である。この店では寿司に全くわさびがついていない。普通の寿司屋なら、子供向きに「さび抜きをお願いします」と頼んだり、回転寿司なら子供向きの絵皿でさび抜き区別している。しかし、この店ではわさびをつけずに、代わりにテーブルの上に練りわさびが置いてある。そして小さなカードに、「わさびは食べる直前につけるのが美味しいので寿司にはつけていません」と書いてある。たしかにそうかもしれないが、わさびをつける作業を客の仕事にし、手間を省くと同時にさび抜き区別の煩雑さを回避しているのであろう。本音はそうでも、その方が美味しいからと言う説明が心憎い。私はこういう理屈を考える人が好きで、ユニークなアイデアに感心している。

次にコンベアラインの流れを説明しよう。3本のラインがヘアピンのように配置されていると書いたが、初めはこの3本が独立しているように見えた。3本の間にはボックス席があり、戻りラインが厨房に消えているからである。しかし機能的に考えると、3本のラインを独立させずに連続させる方が、寿司のロスを少なくできるはずである。そこで目の前を流れる寿司の行列を記憶し、次のヘアピンで再び現れるか確かめてみた。2本のヘアピンの間にはボックス席が2列分あるし、次のヘアピンには厨房で追加した皿が加わるから、行列が少し変わってしまう可能性が高い。そこで注意深く何度も確認したが、結果は私の予想通りで、記憶したのとほぼ同じ寿司の行列が数十秒後に次のラインに現れた。3本のヘアピンは途中で厨房に2回入るが、上流から下流まで連続した一本の長いラインだ

ったのである。ということは、最上流のボックスがもっとも新しい寿司を食べられるだけでなく、選択できる種類も多いに違いない。そこで次の機会に指定されたボックスでなく、奥の方の席を頼んで上流ボックスに座り、この推測が正しいことを確認した。

こうなると、今度は回っている寿司の滞留時間が気になった。店の案内では作ってから一定時間を過ぎた寿司は廃棄しているとある。では誰がどうやって時間を管理しているのだろうか。すべての寿司が最上流でコンベアに載せられるのではない。ヘアピンが2回厨房に戻ったときにも新たに追加するのだから、一皿ずつの時間管理と廃棄処分が必要になるのだ。この疑問への回答はコンベアの最下流で、客席から少し離れた厨房に戻る直前にあった。そこには短いバイパスラインがあり、残っている寿司はすべてこのラインに移動する。コーナーにはセンサーが設置してあり、各皿のICチップから滞留時間を読み取るようになっていたのだ。そして規定の時間を過ぎた皿だけを下に設置した廃棄コンベアに落とし、時間内の皿は本線に戻っていた。廃棄コンベアの先は、おそらく各ボックスの下げ皿専用コンベアと合流し、皿だけが皿洗い機に送られるのであろう。次に気になったのは、寿司の種類ごとに先頭を流れてくる案内板である。寿司皿5枚に一個ぐらいが寿司と同じ形の皿に乗って回っている。案内板だから何度も循環しているのであり、滞留時間は長いはずだ。それでも廃棄コンベアに落とされないのはなぜか。この疑問を解明するため、私は自分のボックスにきた案内板の皿を手にとって点検してみた。すると、案内板の皿には裏にICチップがついていなかったのである。だからセンサーは滞留時間を感知できず、何時間回っても廃棄コンベアに落とされないのである。見た目は寿司と同じ皿だが、裏のICチップ自体を容易に着脱できるようにしてあったのだ。

以上が私の観察と推測と確認である。店の人に聞いたわけではないし調査したのでもない。しかし何度もこの店に行き、慎重に観察を繰り返した結果だから、自分の推測は間違っていないと確信している。なお、最後に本稿の主題ではないが寿司の味について触れよう。この寿司は一皿の単価が105円の定額である。だから高い値段のネタだと皿に載っている寿司が1個しかなく、2個の場合はネタを小さくして調整している。味はこの値段にしては「まあまあ」と思って欲しい。面白いのは、日によって割安と割高が異なることにある。マグロや鮭はネタの大きさがいつも同じぐらいだが、アジやホタテのように小さい魚や貝類は、仕入れの関係でネタが大きめの日と小さめの日がある。私は食べる前によく観察してお得な寿司を見抜き、次に食べながらコンベアの流れを仔細に観察して推理と確認を楽しんでいる。ここまで徹底的に顧客満足度と費用対効果を追求したシステムには感嘆するほかない。誰が考えたのか、どんな人が設計したのか、どこに苦労したのか話を聞いてみたい気がする。日本の技術は自動車や精密機械だけではない。サービス業にも優れた工夫と努力があり、日本の底力になっていることを嬉しく思っている。なお、本稿の執筆後に、受付システムも記帳式からタッチパネルに変更された。 (おわり)