

# 人とロボットが協働するテーブルサービスレストランの新しい価値提供 「ガスト」「しゃぶ葉」1,000店以上にロボット導入

株式会社すかいらーくホールディングス（本社・東京都武蔵野市、代表取締役会長兼社長・谷 真、東証一部：証券コード 3197、以下、すかいらーく）は、2022年4月までに、「ガスト」や「しゃぶ葉」を中心に約1,000店の規模でフロアサービスロボットを導入します。



## 【導入の目的】

POINT.  
1

### 顧客満足度の向上

POINT.  
2

### 働きやすい職場環境

POINT.  
1

#### 顧客満足度の向上

- 1 **お客様をお待たせしないサービス（実験店お客様アンケート：約8割のお客様が評価※）**  
一度に多くを運べるロボットの料理提供、下げ物サポートで、サービス全体の効率化を実現
- 2 **サービス品質の向上**  
従業員がテーブルサービスレストランならではのおもてなしに集中することで、サービス品質を向上
- 3 **癒しの表情とトークで嬉しい体験**  
コロンコロン変わる可愛いロボットの表情やトークで、お客様に癒しをお届け

POINT.  
2

#### 働きやすい職場環境

- 1 **フロアサービスを覚えやすい**  
ロボットとの作業分担により、新人さんや外国人スタッフも業務を早く習得でき、多様な人財の活躍を推進
- 2 **作業負荷軽減**  
ピークタイムの歩行数は半分に。食器を運ぶ作業も軽減されるなど、シニアスタッフにも優しい
- 3 **採用難という中長期の社会課題への迅速な対応**

外食企業を取り巻く環境や求められるニーズは劇的に変化しています。すかいらーくグループでは、2017年1月にセルフレジの試験導入、2019年5月よりキャッシュレス決済の推進、2020年2月に客席にデジタルメニューブックを設置するなど、中長期にわたる成長を目指し、IT デジタルを活用した顧客満足度の向上や従業員の働きやすい環境整備に取り組んでまいりました。

昨今は新型コロナウイルス感染症により、非接触のサービスを求められる方も増えています。この度導入するフロアサービスロボットは、そうしたご要望のあるお客様にも大変ご支持をいただき、客数増にも寄与しています。従来の外食のあり方を大きく変え、人とロボットが協働する次世代のテーブルサービスレストランをご提供いたします。

※実験店お客様アンケート：「ガスト」「しゃぶ葉」7店舗で実施 n数=1670

### 【導入店舗情報】 ※2022 年末までに合計約 2,000 店舗に導入

業態	店舗数	導入時期
しゃぶ葉	全店 274 店	2022 年 4 月までに導入 (約 1,000 店)
ガスト	約 700 店	
	約 600 店	2022 年末までに導入 (約 1,000 店)
その他業態	約 400 店	

※2021 年 9 月 30 日時点の店舗数となります

### 【フロアサービスロボットのイメージ動画】

[こちら](#)からご確認ください

### 【企業情報】

商号 : 株式会社すかいらーくホールディングス  
(SKYLARK HOLDINGS CO., LTD.)

代表者 : 代表取締役会長兼社長 谷 真

事業内容 : フードサービス事業全般、その他周辺事業

上場市場 : 東京証券取引所第一部 (証券コード 3197)

グループ店舗数 : 国内グループ 3,035 店 海外を含む 3,101 店  
(2021 年 9 月 30 日現在)

### 【報道関係者のお問い合わせ先】

株式会社すかいらーくホールディングス  
広報室 : 北浦、山田 TEL : 0422-37-5310 E-MAIL: [pr@skylark.co.jp](mailto:pr@skylark.co.jp)

本リリースは、ステークホルダーの皆様へ当社の商品・サービス等の情報提供を目的としたものであり、当社株式への投資勧誘をするものではありません。投資に関する決定については、皆様ご自身のご判断により行われるようお願いいたします。当社は、サービスの提供を予告なく、中止・変更することがあります。