

ร้าน Sushi ระบบ Automation และ เทคโนโลยี Digital

กฤตชัย อนุธรรมณี

Lean and Productivity Consultant
kritchai.a@gmail.com

สมมติ ว่าคุณผู้อ่านเป็นเจ้าของร้านอาหารแห่งหนึ่ง
ขนาด 28 ที่นั่ง คิดว่าต้องจ้างพนักงานประจำ
หน้าร้าน เพื่อบริการลูกค้า จำนวนกี่คนครับ?

การไปเยือนญี่ปุ่นครั้งล่าสุด ผมได้ไปนั่งร้าน Sushi ทำให้มี
ประเด็นน่าสนใจได้มาคุยกัน เพราะร้านนี้ตอบคำถามข้างต้น ด้วย
การใช้พนักงานเพียงคนเดียวเท่านั้นเอง!

ในยุคปัจจุบันที่มีการพูดถึง การนำเทคโนโลยี Digital มาใช้
กันมาก ผมจะลองยกร้าน Sushi เป็นกรณีศึกษา ที่จะให้เห็นการ
พัฒนาธุรกิจด้วยเทคโนโลยีครับ

รูปแบบดั้งเดิม

ร้านแบบนี้ยังคงเห็นอยู่ในปัจจุบัน คือเป็นร้านขนาดเล็ก
ลูกค้านั่งอยู่หน้าเคาน์เตอร์เห็นหน้าพ่อครัว (ที่ญี่ปุ่นมีแต่ผู้ชายปั้น
Sushi) อยากทานอะไรก็สั่ง พ่อครัวทำตามคำสั่งเท่านั้น หลังทำเสร็จ
ก็ส่งมอบให้ลูกค้าโดยตรง

ถ้าเปรียบเทียบกับร้านอาหารทั่วไป ที่ต้องมีพนักงานคนกลาง
รับ Order จดบันทึกส่งเข้าไปในครัว เมื่ออาหารปรุงเสร็จ ก็ยกมาเสิร์ฟ
ให้กับลูกค้า ดังนั้นร้านในแบบที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับพ่อครัวโดยตรง
หน้าที่พนักงานคนกลางก็ไม่มีมีความจำเป็น

ขับเคลื่อนด้วยสายพาน

เมื่อขยายร้านใหญ่โตขึ้น ขนาดพื้นที่เกินกว่าพ่อครัวจะดูแล
ได้โดยตรง ร้านต้องจ้างพนักงานมาทำหน้าที่ดูแลลูกค้าแทน
วิวัฒนาการบริหารร้านที่มีคือ การนำระบบสายพานเข้ามาใช้ เราได้
เห็นรูปแบบนี้ในบ้านเราด้วยเหมือนกัน

ตามวัฒนธรรมร้านอาหารที่ญี่ปุ่น เมื่อลูกค้านั่งประจำที่แล้ว
ต้องมีการเสิร์ฟชา แต่เพื่อลดงานดังกล่าวของพนักงาน ร้านก็วาง



ถ้วยชา ผงชาเขียว และก๊อกน้ำร้อน อยู่ตรงหน้าเพื่อให้ลูกค้าบริการ
ตนเอง พร้อมกับกล่องใส่ชิ่งดองให้ตัวเอง ที่ถือเป็นสิ่งทานคู่กับ Sushi
ด้วย

Sushi จะถูกจัดทำได้ไว้วงหน้า ใส่จานแต่ละสี เพื่อให้ลูกค้า
ทราบราคาได้อย่างง่าย ๆ ด้วยการกำหนดราคาตามสี หมุนไปรอบๆ
บนสายพาน ให้ลูกค้าทุกที่นั่งได้เห็น และเลือกหยิบได้ทันทีตามที่
ต้องการ

วิธีการทำงานของผู้ปั้น Sushi จะเปลี่ยนไปจากทำตามคำสั่ง
ลูกค้า มาเป็นดูว่ามีรายการไหนบนสายพานถูกหยิบไป ก็คอยหยิบ



มาเดิม บางร้านมีการทำสัญลักษณ์บนสายพานด้วย เพื่อให้พ่อครัวรู้ได้ทันทีว่า จาน Sushi ประเภทไหนได้ถูกหยิบไปแล้ว

หลักการปฏิบัติอย่างนี้ ถ้าเปรียบเทียบกับหลักการของ Lean แล้ว ก็คือระบบดึง (Pull System) นั่นเอง ที่บริหาร Stock โดยการสื่อสารบอกไปยังขั้นตอนก่อนหน้าว่า ชิ้นส่วนได้ถูกหยิบใช้ไปแล้ว ให้ช่วยจัดส่งเข้ามาเดิม หรือผลิตเพื่อมาทดแทนด้วย

ข้อดีสำหรับลูกค้าคือ ไม่ต้องรอคอยเลย สามารถหยิบอาหารที่อยู่ตรงหน้ามาทานได้ทันที แต่ปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นคือ ถ้า Sushi บนสายพานไม่มีลูกค้าหยิบ นานๆ เข้า ความสดใหม่ก็จะหายไป กลายเป็นความสูญเสีย (Food Waste) **ผสมผสาน Automation และเทคโนโลยี Digital**

การพัฒนาการอีกระดับ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจใหม่แบบที่ผมเปิดตัวเรื่องไว้ คือ ระบบรางวัลสำหรับถอดจัดสั่งอัตโนมัติ ได้ถูกนำมาใช้

การจัดที่นั่งลูกค้ายังคงจัดแบบเดียวกับร้านสายพาน ด้านหน้าของทุกที่นั่งลูกค้า จะมี Tablet วางอยู่ ให้จิ้มเลือกรายการอาหารที่ต้องการด้วยตนเอง เมื่อลูกค้าสั่งแล้ว ข้อมูลนี้จะถูกส่งไปที่พ่อครัวแบบ Real Time เพื่อทำ Sushi ตามคำสั่งเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย แบบเดียวกับร้านดั้งเดิม

Menu รูปเล่มที่คุ้นเคย ก็กลายเป็น Digital Menu ทำให้การปรับเปลี่ยน รายการ ราคา จัด Promotion เพิ่มความหลากหลายภาษา ทำได้ง่ายขึ้นมาก ด้วยเวลาที่รวดเร็วขึ้น

สำหรับวิธีการทาง Logistics ทางร้านทำถาดวางจานเป็นรูปรถไฟหัวกระสุน วิ่งบนรางนำ Sushi โดยอัตโนมัติ มาจอดข้างหน้าลูกค้าที่สั่งไป หลังจากนั้นก็จะมีการไหลติ๊ดขึ้นมา เพื่อบอกให้ทราบว่ามีของมาส่งแล้ว ด้วย Sensor ตรวจสอบ ระบบจะรับรู้ว่า ลูกค้าหยิบจานออกไปจากถาดแล้ว รถไฟก็จะวิ่งอัตโนมัติกลับไปยังครัว เพื่อรับของมาส่งต่อไป ผมสังเกตว่าที่ร้านจะมีรางอยู่ 2 ชั้น เพื่อรองรับปริมาณการส่ง



ข้อมูลทั้งหมดเมื่ออยู่ในระบบ Digital ทำให้ลูกค้าตรวจสอบได้ง่ายว่า สั่งรายการอะไรไปแล้ว ราคารวมเป็นเท่าใด ในด้านของผู้บริหารร้าน สามารถวิเคราะห์และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดการร้านได้ทันที

หน้าที่หลักของพนักงานหน้าร้านคนเดียวที่ผมกล่าวไปแล้ว คือ การคิดเงิน เมื่อลูกค้าอิมแล้ว และเดินไปที่เคาน์เตอร์คิดเงินซึ่งอยู่หน้าร้าน รวมถึงเชิญลูกค้าเข้านั่ง และเก็บจานที่ลูกค้าทานเสร็จแล้ว ผมคิดต่อไปเองในอนาคตว่า ด้วยเทคโนโลยีด้านการเงิน **งานของพนักงานที่ต้องมาเก็บเงิน** อาจกลายเป็นระบบอัตโนมัติ รวมทั้งการส่งจานกลับไปล้าง น่าจะสร้างระบบ ให้ส่งย้อนกลับไปครัวได้โดยอัตโนมัติด้วยเช่นกัน

ข้อสังเกต

ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 ที่หลักการคือ Cyber-Physical Systems การบูรณาการโลกกายภาพ และโลก Digital ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจ เช่น การลดต้นทุนปฏิบัติการ ลดเวลาการส่งมอบ ปรับปรุงคุณภาพ เพิ่มความหลากหลายของสินค้า และบริการ เป็นต้น

การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นกลยุทธ์สำคัญข้อหนึ่ง เพื่อเข้าไปสนับสนุนการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีอาจไม่ใช่คำตอบเดียวกับทุก Model ธุรกิจ ร้าน Sushi ในรูปแบบดั้งเดิม ก็ยังคงอยู่รอดได้ ความพึงพอใจของลูกค้ามาจากหลายปัจจัยที่ธุรกิจต้องหาให้เจอ และสร้างจุดแข็งของตนเองในจุดขายนั้นๆ ครับ