

ร้าน SUSHI

ระบบ AUTOMATION AND TECHNOLOGY DIGITAL

กฤชชัย อนรรฆมณี
Kritchai.a@gmail.com

สมมติว่าคุณผู้อ่านเป็นเจ้าของร้านอาหารแห่งหนึ่ง ขนาด 28 ที่นั่ง คิดว่า
ต้องจ้างพนักงานประจำหน้าร้าน เพื่อบริการลูกค้า จำนวนกี่คนครับ?

การไปเยือนญี่ปุ่นครั้งล่าสุด ผมได้ไปนั่งร้าน Sushi ทำให้มีประเด็นน่าสนใจ
ได้มาคุยกัน เพราะร้านนี้ตอบคำถามข้างต้น ด้วยการใช้พนักงานเพียงคน
เดียวเท่านั้น!

ในยุคปัจจุบันที่มีการพูดถึง การนำเทคโนโลยี Digital มาใช้กันมาก ผมจะ
ลองยกร้าน Sushi เป็นกรณีศึกษา ที่จะให้เห็นการพัฒนาธุรกิจด้วย
เทคโนโลยีครับ

รูปแบบดั้งเดิม

ร้านแบบนี้ยังคงเห็นอยู่ในปัจจุบัน คือเป็นร้านขนาดเล็ก ลูกค้านั่งอยู่หน้าเคาน์เตอร์เห็นหน้าพ่อครัว (ที่ญี่ปุ่นมีแต่ผู้ชายปั้น Sushi) อยากรทานอะไรก็สั่ง **พ่อครัวทำตามคำสั่งเท่านั้น** หลังทำเสร็จก็ส่งมอบให้ลูกค้าโดยตรง ถ้าเปรียบเทียบกับร้านอาหารทั่วไป ที่ต้องมีพนักงานคนกลาง รับ Order จัดบันทึกลงเข้าไปในครัว เมื่ออาหารปรุงเสร็จ ก็ยกมาเสิร์ฟให้กับลูกค้า ดังนั้นร้านในแบบที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับพ่อครัวโดยตรง **หน้าที่พนักงานคนกลางก็ไม่มี**ความจำเป็น

ขับเคลื่อนด้วยสายพาน

เมื่อขยายร้านใหญ่โตขึ้น ขนาดพื้นที่เกินกว่าพ่อครัวจะดูแลได้โดยตรง ร้านต้องจ้างพนักงานมาทำหน้าที่ดูแลลูกค้าแทน วิวัฒนาการบริหารร้านที่มีคือ **การนำระบบสายพานเข้ามาใช้** เราได้เห็นรูปแบบนี้ในบ้านเราด้วยเหมือนกัน ตามวัฒนธรรมร้านอาหารที่ญี่ปุ่น เมื่อลูกค้านั่งประจำที่แล้ว ต้องมีการเสิร์ฟชา แต่เพื่อลดงานดังกล่าวของพนักงานร้านก็วาง ถ้วยชา ผงชาเขียว และก้อนน้ำร้อน อยู่ตรงหน้า เพื่อให้ลูกค้าบริการตนเอง พร้อมกับกล่องใส่ชิ่งทองให้ตักเอง



ที่ถือเป็นสิ่งแทนคู่กับ Sushi ด้วย Sushi จะถูกจัดทำได้ล่วงหน้า ใส่จานแต่ละสี เพื่อให้ลูกค้าทราบราคาได้อย่างง่ายดาย ด้วยการกำหนดราคาตามสี หมุนไปรอบๆ บนสายพาน ให้ลูกค้าทุกที่นั่งได้เห็น และเลือกหยิบได้ทันทีตามที่ต้องการวิธีการทำงานของผู้ปั้น Sushi จะเปลี่ยนไปจากทำตามคำสั่งลูกค้า มาเป็นดูว่ามีรายการไหนบนสายพานถูกหยิบไป ก็คอยหยิบมาเติม บางร้านมีการทำสัญลักษณ์บนสายพาน เพื่อให้พ่อครัวรู้ได้ทันทีว่า จาน Sushi ประเภทไหนได้ถูกหยิบไปแล้ว

หลักการปฏิบัติอย่างนี้ ถ้าเปรียบเทียบกับหลักการของ Lean แล้ว ก็คือระบบดึง (Pull System) นั่นเอง ที่บริหาร Stock โดยการสื่อสารบอกไปยังขั้นตอนก่อนหน้าว่า ชิ้นส่วนได้ถูกหยิบใช้ไปแล้ว ให้ช่วยจัดส่งเข้ามาเติม หรือผลิตเพื่อมาทดแทนด้วย ข้อดีสำหรับลูกค้าคือ ไม่ต้องรอคอยเลย สามารถหยิบอาหารที่อยู่ตรงหน้ามาทานได้ทันที แต่ปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นคือ ถ้า Sushi บนสายพานไม่มีลูกค้าหยิบนานๆ เข้า ความสดใหม่ก็จะหายไป กลายเป็น **ความสูญเสีย (Food Waste)**





ผสมผสาน AUTOMATION และ เทคโนโลยี DIGITAL

การพัฒนาการอีกระดับ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจใหม่แบบที่ผมเปิดตัวเรื่องไว้ คือ ระบบรางวัลสำหรับภาคจัดส่งอัตโนมัติ ได้ถูกนำมาใช้ การจัดที่นั่งลูกค้ายังคงจัดแบบเดียวกับร้านสายพาน ด้านหน้าของทุกที่นั่งลูกค้า จะมี Tablet วางอยู่ให้จิ้มเลือกรายการอาหารที่ต้องการด้วยตนเอง เมื่อลูกค้าสั่งแล้ว ข้อมูลนี้จะถูกส่งไปที่พ่อครัวแบบ Real Time เพื่อทำ Sushi ตามคำสั่งเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย แบบเดียวกับร้านดั้งเดิม Menu รูปเล่มที่คุ้นเคย ก็กลายเป็น Digital Menu ทำให้การปรับเปลี่ยนรายการ ราคา จัด Promotion เพิ่มความหลากหลายภาษา ทำได้ง่ายขึ้นมาก ด้วยเวลาที่รวดเร็วขึ้น สำหรับวิธีการทาง Logistics ทางร้านทำถาดวางจานเป็นรูปรถไฟหัวกระสุน วิ่งบนรางนำ Sushi โดยอัตโนมัติ มาจอดข้างหน้าลูกค้าที่ส่งไป หลังจากนั้น ก็จะมีไฟติดขึ้นมา เพื่อบอกให้ทราบ ว่า ของมาส่งแล้ว ด้วย Sensor ตรวจสอบ ระบบจะรับรู้ ว่า ลูกค้าหยิบจานออกไปจากถาดแล้ว รถไฟก็จะวิ่งอัตโนมัติกลับไปยังครัวเพื่อรับของมาส่งต่อไป ผมสังเกตว่าที่ร้านจะมีรางอยู่ 2 ชั้น เพื่อรองรับปริมาณการส่ง

ข้อมูลทั้งหมดเมื่ออยู่ในระบบ Digital ทำให้ลูกค้าตรวจสอบได้ง่ายว่า สั่งรายการอะไรไปแล้ว ราคารวมเป็นเท่าใด ในด้านของผู้บริหารร้าน สามารถวิเคราะห์ และ นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ในการจัดการร้านได้ทันที หน้าที่หลักของพนักงานหน้าร้านคนเดียวที่ผมกล่าวไปแล้ว คือ การคิดเงิน เมื่อลูกค้าอ้อมแล้วและเดินไปที่เคาน์เตอร์คิดเงินซึ่งอยู่หน้าร้าน รวมถึงเชิญลูกค้าเข้านั่ง และเก็บจานที่ลูกค้าทานเสร็จแล้ว ผมคิดต่อไปในอนาคตเองว่า ด้วยเทคโนโลยีด้านการเงิน งานของพนักงานที่ต้องมาเก็บเงิน อาจกลายเป็นระบบอัตโนมัติ รวมทั้งการส่งจานกลับไปล้าง น่าจะสร้างระบบ ให้ส่งย้อนกลับไปครัว ได้โดยอัตโนมัติด้วยเช่นกัน



ข้อสังเกต

ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 ที่หลักการคือ Cyber-Physical Systems การบูรณาการโลกกายภาพและโลก Digital ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจ เช่น การลดต้นทุนปฏิบัติการ ลดเวลาการส่งมอบ ปรับปรุงคุณภาพ เพิ่มความหลากหลายของสินค้าและบริการ เป็นต้น

การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นกลยุทธ์สำคัญข้อหนึ่ง เพื่อเข้าไปสนับสนุนการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีอาจไม่ใช่คำตอบเดียวกับทุก Model ธุรกิจ ร้าน Sushi ในรูปแบบดั้งเดิม ก็ยังคงอยู่รอดได้ความพึงพอใจของลูกค้ามาจากหลายปัจจัย ที่ธุรกิจต้องหาให้เจอและ สร้างจุดแข็งของตนเองในจุดขายนั้นๆ ครับ