

モデル事業実施報告書

ワーキンググループ (WG)名	飲食DXプロジェクト		
WG構成員	会社名	役職名	氏名
	(代表者) 株式会社エクスブレイン	代表取締役	松尾貴久
	(会計責任者) 同上		同上
	株式会社ヒニアラタ	代表取締役	馬庭 吾以千
WGでの活動テーマ	DX促進による飲食店の対コロナ戦略		
モデル事業名称	飲食店×DX		
事業期間	令和4年(2022)12月 ～ 令和5年(2023)2月		
<活動内容>			
<p>1. モデル事業にかかる協議</p> <p>第1回：令和4年 9月27日（火） 第2回：令和4年10月27日（木） 第3回：令和5年12月 2日（金） 第4回：令和5年 1月20日（金） 第5回：令和5年 2月17日（金）</p> <p>2. システム構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当日の飲食需要に結び付ける取組として、現時点の個室の空室状況(空室又は利用中の簡易表示)をHP上で確認できるシステムを作成した。 ・従業員が専用タブレットで操作し、空室又は利用中などモードを切り替えることでホームページ上に情報がすぐに反映する仕組み。 ・週末や大型連休時など、席に時間制を設ける場合は、「〇〇時以降個室/空室有」のような情報を付帯することで、当日の飲食需要に対応できる体制整備を行った。 ・リアルタイムの店舗の空室状況を、ホームページの目立つ場所に掲載することにより、簡単に状況を把握できるようにした。 ・当初、ライブカメラでの空室状況配信を予定していたが、予算とオペレーションの問題で断念した。 ・ライブカメラの代替案として客室や料理の写真をホームページ上に掲載することとした。客室はレイアウトのお洒落さが伝わるように、料理は実際の提供時に近い写真とすることで、より来店動機が高まるのではないかと考えた。 			

【空室状況配信の流れ】

空室あり	空室なし（全4室）	
	繁忙時期以外	繁忙時期
①空室確認	①満室確認	常時「満室」モード または 空室状況非表示
②専用タブレットで 「空室有」モード選択	②専用タブレットで 「満室 待ち時間〇分」 モード選択	
③確認者が確認	③確認者が確認	
④店舗ホームページへ反映	④店舗ホームページへ反映	

3. システム導入及び効果検証

- ・上記システムを構築し、運用を行った。
- ・空室状況はリアルタイムに更新することが重要であり、更新作業にスタッフの手間が取られることが懸案事項となっていた。
- ・実際に運用してみたところ、閑散期や空きのある時間であれば、簡易なシステムに変更した利点が活かされたこともあり、更新対応ができることが分かった。
- ・繁忙期には満席状態であることが多く、更新が不要(常に「空席なし」の状態)のため、繁忙期にシステム操作をしなければならないという、心配していた状況は発生しなかった。
- ・しかしながら常に空席なしではいつも満席でどうせダメだと、顧客心理の来店動機を失ってしまう可能性があるため、繁忙期は表記そのものを消す取組を実施。

U.IZUMO ホームページ（<https://u-izumo.jp/>）



活動成果

1. システム構築

- ・昨年度、システム構築の方針を見直したことで、簡易なシステムとして完成させることができた。
- ・モードの切り替え自体もテンプレートの中から選択するだけで済むため、従業員の負担軽減を実現。
- ・空室情報だけでなくホームページ全体の構造をシンプルで分かりやすくどんなお店でなにがおススメか消費者に伝わりやすい設計にしたため「お客様への宣伝効果」もこれまで以上のものを落とし込むことが可能となった。
- ・従業員の意見が反映された運用しやすいシステムとなったため、他の店舗でも活用しやすいと思われる。

2. システム導入及び効果検証

- ・年末～1月の期間は、飲食店の繁忙期ということもあり、システムを利用する前段階で個室予約がすでに埋まっていたため、実際の運用は2月からスタートした。
- ・2週間運用した現時点の成果として、10件のお客様よりホームページの情報を基に個室のご予約を頂き、来店に繋がった。
- ・実際に導入したことで、その効果や負担感を実感することができた。簡易なシステムとしたことで、想定していたほどの負担はなく実施できることが分かった。
- ・2月の試験的な対応後、3月～5月のGW明けまでは繁忙期が続くため、本システムは休止した。
- ・本システムは閑散期である2月6月9月10月に活用できると見ている
- ・5月8日からコロナも5類となったため、今後は「2軒目需要」も増えると考える。

課題

1. 運用に係る課題

- ・設定を切り替えることは容易であるが、従業員が手動で操作を行う必要があるため忙しい時間帯の場合、切り替える手間が負担になることや、実際は利用中であるが空席に設定している等、間違った設定のまま気付かないことなどがリスクとなる。
- ・空室状況の配信はリアルタイムであることが重要であり、タイムラグが発生するとクレームに繋がりがねないことから、導入時期を慎重に検討する必要があった。
- ・本来であれば、繁忙時期こそ僅かな空席のタイミングで更新し消費者の需要に対応したいが、閑散期以外の運用が難しいというジレンマがある。
(「空席なし」状態のままにせざるを得なかった)
- ・また、ホームページを確認したお客様が、空室を確認したが予約なしで来店されるケースがあり、確認時は空席でも、来店までの時間で席が埋まる場合もあることからクレームに繋がる可能性があり、対策を講じる必要があると分かった。
- ・前項に関しては表記の文言を適切なものに落とし込む必要がある。
確率的に語弊を招かないワードを随時模索しながらアップデートして行く
- ・操作性の課題としてPCでの設定が優れており、タブレットは設定に時間を要す

2. 費用対効果

- ・12月、3月、4月、GWとここまで繁忙期が続いたため、数字の検証は今年度の活動で具体化する

3. 他社への横展開

- ・一番のポイントは繁忙期にシステム操作がなるか否か
この課題を解消できれば、他社への横展開に繋がると考える。
- ・横展開するためにはまず自社で結果を出し、効果を示すことが重要

解決策

1. 運用に係る課題解決

設定切り替えの課題については下記のとおり対応。

- ① 予約で終日満席の場合は、オープン時にシステムを無効に設定し対応。
- ② タブレットでの操作スキルを訓練
- ③ クレームの防止

「来店したら空席がなかった」という場合のクレームに備える。

「空き時間には時差があります」「念のため電話確認を」等の文言を、状況に合わせて従業員が変更できるようにした。

繁忙期で空室がない場合は、誤って「空室あり」に設定してしまうことがないように、空室状況を表示しないこともできるような仕様とした。

また、空席の場合でも電話予約をして頂くことを前提とし、電話予約が必要な旨伝わりやすいよう、空室情報画面に個室予約必須の文言とHOME画面からメニュー欄を選択した際、当店の電話番号が一番初めに記載されるように設定する。

- ④ 徐々に運用を開始

一度に長期間で開始するのではなく、短期間の試験運用から試す。閑散期から始

め、オペレーション上の課題発見、操作への慣れという段階を経たうえで、平常期、繁忙期の順に運用。
閑散期・平常期・繁忙期の全期で試験運用することにより、各期に対応した操作のタイミングなどをつかむことができる。

2. 費用対効果に係る課題解決

- ・効果測定するため、ホームページの閲覧数をgoogleアナリティクスで解析できるようにしている。
- ・Instagramからホームページへ誘導して空室確認へ繋げ、空室状況配信とSNS情報発信の相乗効果を期待したい。

3. 他社への横展開への課題解決

- ・実際に運用するなかで発見した、操作やオペレーションの課題はシステム導入時に他社も同様の課題が発生しうると考える。
これらを取りまとめ、導入を検討する企業に参考事例として提供する。
- ・事前に課題と対処法を提示することで、他社の導入に際する障壁を取り除くことができると思予想。

今後の方向性

引き続き、運用と効果検証を続けていく。お客様に個室の空席情報をお伝えして当日に発生した外食需要等に役立てていただきたい。実際のシステム利用率の分析を行い、継続して集客効果がみられる場合は、系列店舗への導入を検討する。また、ホームページとInstagram等のSNSを紐づけし、地元民～観光客まで多くのお客様を誘導できる仕組みを構築する。近隣飲食店舗へも横展開を図り、お互いに2軒目・3軒目として消費者に利用してもらい、WIN-WINの関係が築けるとよい。コロナ禍で来店動機を高めるために始めた取組だったが、急激な飲食店需要増が期待されるコロナ後こそ、有効なのではないかと期待している。

また、デジタル技術は進歩しており、DXは今後一層発展していくと予想される。飲食店における活用方法として、AIによる材料管理やレシピの提案、配膳ロボットの導入に取り組んでみたい。ロボットなども以前は高額だったが、最近は価格も現実的になってきており、大手チェーン店では既に導入しているところもある。費用対効果を見ながら、導入できればと思う。

一方で、飲食においては「人ならではの」サービスを期待される部分もある。その点は機械では対応できない部分であり、機械で代替されることも多い現代だからこそ、人の手を使ったサービスは一層の高品質で提供していかなければならないとも思う。