

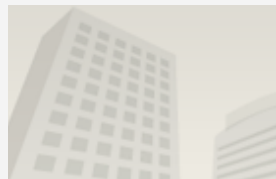
クラウド型オーダーエントリー管理で顧客の嗜好を「見える化」 ～株式会社 入船～

● 接客クオリティに直結するクラウド——来店時に過去の飲食履歴までをキャッチ

● スマートフォンから飲食店14店舗のオーダー状況をリアルタイムで把握

● タブレット型パソコンの隆盛にもいち早く対応できた柔軟性

プロフィール



企業情報

企業名：株式会社 入船
所在地：兵庫県加古川市加古川町北在家2006 永田ビル5F
資本金：1,000万円
従業員数：986人(正社員93人)
URL：<http://irifunet.jp>

業種

飲食業

導入目的

経営情報共有によるコミュニケーションの質的向上等

企業概要

居酒屋をはじめ、うどん、焼肉、イタリアン、懐石等、様々な飲食店の異業態混合経営にもかかわらず、情報一元管理を実現し、地場での多店舗展開に関する多様なノウハウを蓄積し、活用しています。加えて、顧客と現場(店舗)スタッフと担当エリアマネージャの間のコ

コミュニケーションが良好であり、情報共有が活発なため、顧客の声をすばやく商品開発に活かせる仕組み、管理上の問題点をすばやく解決できる仕組みを構築し、喜ばれるサービスを提供しています。

導入の背景と目的

外食産業は全体として市場規模が縮小していますが、中でも居酒屋業態は、飲酒運転取締強化の影響等で伸び悩んだ時期がありました。そのうえ度重なる偽装問題等で「食の安心・安全」に対する不信感が高まるなど、単に嗜好という次元にとどまらない価値観の変化・多様化が起きました。企業ミッションを明確化し、CSR活動を通じて衛生面での管理強化やトレーサビリティの徹底等、リスクへの取り組みが万全であることを訴えていく必要性を痛感させられるものでした。

社内の問題としては、システム導入が進む前は、管理職でさえ数値目標やデータ全般に対する意識が低く、場当たり的な意思決定を行っていました。店舗では特にキッチンスタッフが売上高等に関心を持たないことが問題でした。「調理場は料理を作って出すのが仕事」という職人意識が組織としての一体感を欠く原因となりがちだったためです。大型店を多数展開していると、店舗従業員は店長クラスも一般ホールスタッフ（アルバイト多数）も入れ替わりが激しくなりがちで、せっかくの常連顧客であっても、テーブル担当が名前や顔を覚えていないことが多く、顧客との良好なコミュニケーションに万全を尽くせているとは言えませんでした。

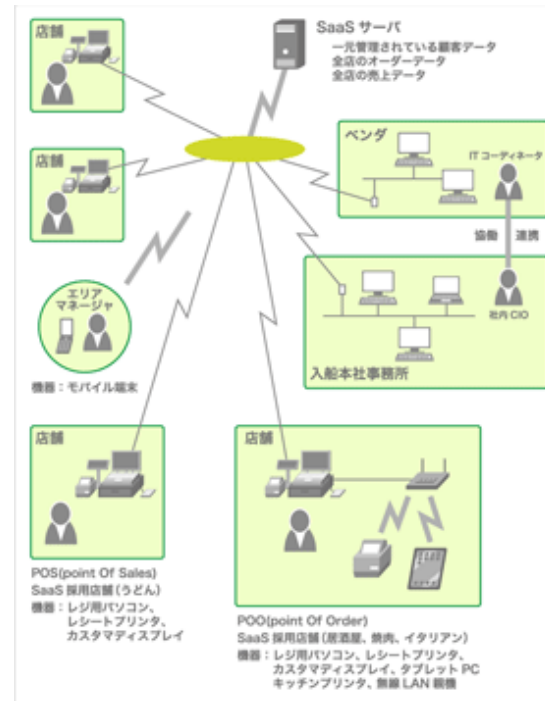
IT化の概要

クラウド（SaaS）型のサービスを最大限に活用し、エリアマネージャが「いちいち店舗に出向かないとできない業務」を激減させ、「本部にしながらにできる一括処理」にフローを置き換えました。

同社クラウドは、ほとんどの管理業務が簡単なブラウザ操作だけで完結できる仕様のため、各店舗の実績を本部に一元的に集約するだけでなく、本部から各店舗のキッチンプリンタへのメッセージ送信機能を開発するなどして、全店

舗へのメッセージ伝達を一斉にスピーディに済ませることも可能になりました。各店舗のキッチンプリンタから、グループ全店舗の売上高一覧を1日数回出力するといった工夫により、調理場スタッフまでがグループ全体の業績（数字）に関心を持つようになり、モチベーションを高めることに成功しました。

顧客管理についても、ベンダと共同で独自仕様を策定。レジ精算時ではなく、注文を取る際に顧客と会話を交わすタイミング（Point Of Order）で、顧客のプロフィールや過去の来店履歴、注文履歴等がタブレット型端末に表示される仕組みを業界で先駆けて開発しました。アルバイトであっても顧客の好み等を判別できるようになることから、研修においても、この箇所のコミュニケーション能力向上を重点項目とし、ロールプレイングを反復練習することで接客クオリティが高まりました。



[拡大画像を見る](#)

IT経営推進における取組み

同社システムの仕様は、ベンダが一方的に決めるのではなく、現場ニーズを社内CIOが吸い上げ、要望としてベンダに次々と伝えていくことで定期的にバージョンアップが重ねられています。「伝えたら仕様が変わる」ことが現場にも浸透し、業務プロセス改善とITの仕様改善が常にリンクしている状況ができてきました。欲しいデータが容易に手に入るようになってくにつれ、顧客数や受注数のデータを基にアルバイトの人数調整を行うとか、曜日別アイテム別の売上数量を基に食材発注や仕込みの調整をする、他店舗の顧客数まで見て自店舗の顧客の動きを予測する、ピークが過ぎた後にねぎらいの言葉をかける、といったデータ活用が日常的に定着してきました。

導入効果

同社は運用店舗数が多いため、各エリアマネージャは自身が担当している6～8店舗のあいだを飛び回っています。そのため、管理業務とはいえ机の前でパソコンに向かう時間はあまり取れないのが実情ですが、現在のクラウドは外に出ている携帯もしくはノートパソコンから事務所にいるのと全く遜色ないデータがすべて取り出せます。ガラケー（スマートフォンではない旧式の携帯電話）でも各店舗の来店客数や未処理オーダー店数をすばやく確認できる自社独自の仕組みも奏功し、以前であれば、「どの店がどのくらい忙しいか」を把握するために各店舗にいちいち電話で確認しなければなりませんでした。この煩わしさがなくなりました。

もしクラウド活用が遅れていたら、現在28店舗を切り盛りするために最低7名が必要だったという試算があります。実際、システム導入前には13店舗の管理を4名のマネージャが担当していました。しかし現実には店舗数が拡大しても4名体制のまま、しかも顧客管理を含めた実績管理のクオリティは上がっています。

IT経営推進を支援した方々

ITコーディネータ： 永田祥造

ITベンダ： 株式会社エムトーン

 [印刷する](#)

 [このページの先頭へ](#)