

株式会社ゼンク 実証先：株式会社すずや

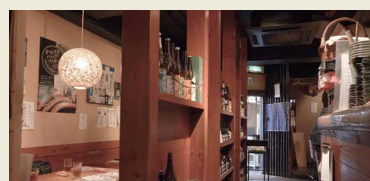
低コストで導入できる「モバイル・オーダー」システムを飲食店に提供。
テイクアウト対応での人員不足と業務負担を軽減、集客・リピート率向上。

接客から商品を受け渡す会計までに要する時間を削減。
ウェブを介することで宣伝効果が上がり、手軽に注文ができるようになった。

1 従来の課題

Task

コロナ禍の影響による売上激減により来店型中心の店舗運営からテイクアウト・デリバリー等の売上げが急務となっている飲食



運営実証先の「すずや」

業界において、効率的な新規顧客開拓、リピート率のアップ、また来店客対応のスタッフがテイクアウトの対応も兼務できる効率的な仕組みとすることでコロナ禍が落ち着いたあとも継続的に利用できるような自社独自のウェブシステムの開発を行いました。

本事業の実証先である「株式会社すずや」も、コロナ禍での売上減少に対応しいち早くテイクアウトの注文受付をスタートしましたが、人手不足や業務負担増、テイクアウトの注文を来店で受付するためオンライン上でのワンストップとなっておらず伸び悩むなど課題を抱えていました。

そこで川崎市働き方改革・生産性向上モデル創出事業により、ホームページやSNSを活用した情報発信から直結した集客拡大に加え、スタッフの業務負担軽減、店舗運営の効率化を図りました。

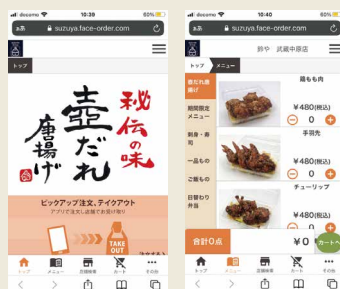
2 取組概要

Approach

テイクアウト／デリバリーオーダーシステムを開発・導入し、従来、接

客から商品を受け渡す会計までに要していた時間の削減を図りました。

また、少ないデータ量で顧客へのレコメンドを行うシステム(TenVoice)を組み込むことにより自動的にお勧め品を表示し、売上アップの仕組みを構築しました。お勧め品には期間限定メニューや各店舗で今売りたいメニューを優先させるようにチューニングも行いました。



テイクアウト／デリバリーオーダーシステムの注文画面



レコメンドシステム「Ten Voice」を搭載

3 実施効果

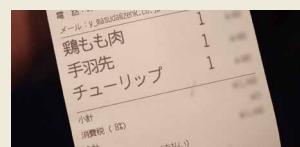
Effect

テイクアウトの注文を、来店での店頭での注文から、ウェブ経由にてワンストップで処理することで、予約注文の割合を増やすことによりスタッフのテイクアウト対応時間を短縮、本来の中食業務へ集中させることが可能となりました。

また、従来、路面歩行者の来店や口コミによる電話注文がメインでしたが、ウェブを介すること



注文情報は一括でプリンターから出力される



テイクアウト注文伝票

COMPANY PROFILE

<https://zenk.co.jp/>

【モデル事業実施企業】

株式会社ゼンク

- 業種 情報処理サービス業
- 事業内容 コンピュータシステムの企画・設計、構築・導入・運用に関する業務、ソフトウェアの設計・開発、コンピュータ導入・運用に関するコンサルティング、ホームページの企画・作成・運用に関する業務
- 創業 2005年4月
- 代表者 代表取締役 増田 芳憲
- 所在地 川崎市幸区柳町1番地 伸幸ビル5F
- 従業員数 20名



で宣伝効果が上がり、またウェブからワンストップで手軽に注文ができるようになりました。システム利用者の感想として、これまで来店しないとメニューイメージが分からなかったが、本システムによりメニュー画像を見ながら注文できるようになったことで、電話での予約注文より購買意欲は格段に上がったとの意見もいただきました。

モバイル・オーダーシステム導入による効果

接客から商品を受け渡す会計までの削減時間数

1注文あたり **10分 → 3分**

売上げ目標を達成

メニューイメージを注文画面で見ることができるようになったことで、顧客の購買意欲が増し、当初想定していたテイクアウト客単価を達成することができました。

成功要因

本システムはシステム利用料のみのため、商品価格を安く抑えることができる点。
また、レコメンドシステムを組み込むことで、プラスもう一品の売上アップにつながった。

実証先「すずや」より

一般的なデリバリーアプリにかかるほどの手数料は不要であるため、販売価格を高く設定する必要がないのも嬉しいです。

最近ではお店の常連のお客様もアプリからテイクアウトを注文してくださって、その後普段使いでも使ってくださいようになっています。

今後の展開

今後売上を向上させるために、新型コロナウイルス感染症の収束の状況を見ながら、SNSの地域コミュニティ、ホームページへのリンク、地域へのポスティングを行いつつ認知度を高めていく予定です。
加えて、今後も売上動向と店舗の意見を聞きながらレコメンドシステムのプラスもう一品の売上アップの仕組みにさらなる改良を重ねていきます。

当社は「誠実」「正確」「成果」を合言葉にインフォメーションテクノロジーを最大限に活用するプロ集団として、日々業務を行っております。得意分野は業務システム開発で、要件定義から設計、開発、導入後のサポートまで対応可能です。

今回、ウェブシステムによるテイクアウト売上増と業務効率化を実現する店舗の運営実証を株式会社すずや様のご協力のもと実施した結果、接客から商品を受け渡す会計までに要する時間を大幅に削減し業務負担を軽減、売上げ目標を達成することができました。

当社のモバイル・オーダーシステムは、月額制で一般的なデリバリーアプリにかかるほどの手数料は不要であるため導入しやすいのが特徴です。

モバイル・オーダーシステムによる売り上げアップは、コロナが落ち着いてイートインが可能になったときの集客とリピート率を上げることもつながると考えております。

株式会社ゼンク

代表取締役 増田 芳憲

