

I o T等を活用した 食関連サービス事例集

近畿経済産業局



はじめに

サービス産業は、我が国GDPの約75%を占め、その規模は拡大傾向にあるなか、我が国の経済が持続的な成長を続けていくためには、サービス産業の生産性向上が不可欠で、「日本再興戦略2016」においても官民戦略プロジェクトの一つと位置づけられています。

なかでも、サービス産業分野におけるIT利活用は、生産性向上（①付加価値の向上、②効率の向上）に資することから、産業界から大きな関心を寄せられています。

そこでこの度、当局においては、関西に強みがある一方でサービス産業の中で労働生産性が最も低いとされる食ビジネスをターゲットに、IoT等を活用した食関連サービスの取り組みを幅広く紹介した事例集を作成しました。

本事例集では、IoT、AI等を使った第四次産業革命につながる取り組みはもとより、スマホやタブレット等を使った革新的サービスの取り組みも併せ掲載しています。

本事例集が、飲食サービス業界はじめ各種サービス産業の生産性向上につながるとともに、各事業所において生産性向上の検討される際の一助として、御活用頂ければ幸いです。

近畿経済産業局

INDEX

No	企業名（府県）	概要	頁
1	がんこフードサービス株式会社 （大阪府）	接客にあたる従業員にセンサーを付け、従業員の行動を計測。客室滞在時間を増やし、接客に重点をおいたところ客単価が15%向上。	1
2	株式会社黒豆の館 （兵庫県）	スマートフォンを用いた予約・順番受付システムの導入により、アクセスが不便な地方での来店者数を拡大。	2
3	五苑マルシン株式会社 （大阪府）	食材の仕入れ情報がクラウド上でデータ化されるクラウド型の電子発注システムを導入。管理部門の人数はそのまま店舗数を拡大。4倍の労働生産性を達成。	3
4	千佳有限会社 （兵庫県）	タブレットを使って、人・時間あたり売上高をリアルタイムに把握できるシステムを導入。複数店舗間での人員融通と顧客満足度向上を実現。労働生産性15%増。	4
5	有限会社ティーケーオーガナイズ （大阪府）	タブレットを用いた注文受付とクラウドでのデータ管理により、スタッフの効率的配置を実現。労働生産性30%増。	5
6	ドクター・オブ・ジ・アース株式会社 （大阪府）	クラウドを使って飲食店800店舗と野菜生産者3000名をつなぐ産地直送ネットワークを構築。売上高500%増。	6
7	鳥羽珈琲株式会社 （東京都）	Bluetoothを活用したキューブ型コールベル「ヌードー（Noodoe）」を導入し、スタッフの行動の効率化と顧客サービス向上を実現。労働生産性15%増。	7

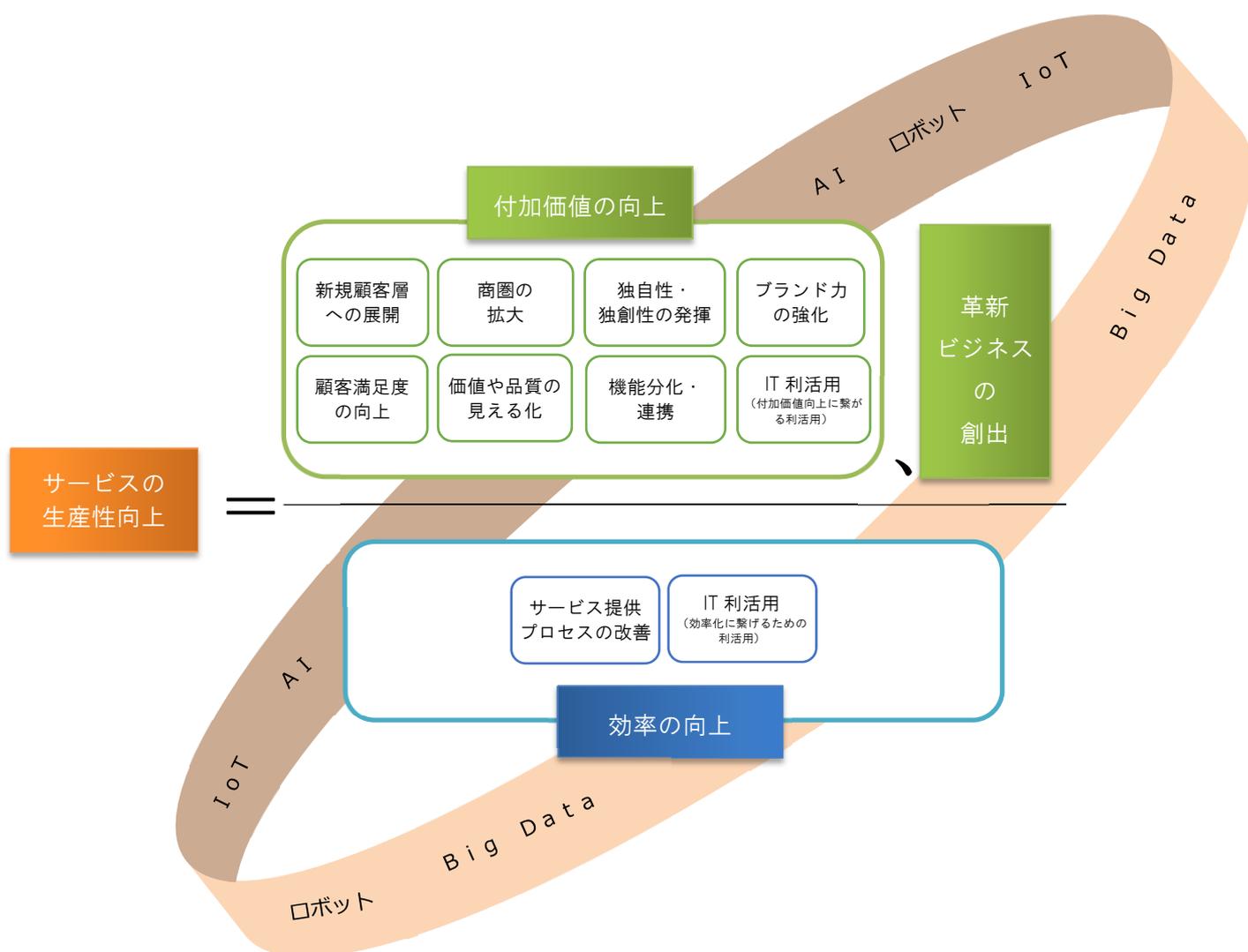
No	企業名（府県）	概要	頁
8	株式会社ひびき （埼玉県）	冷蔵庫の温度や店舗内の気温を自動で記録するシステムを導入し、温度管理作業の省力化を実現。労働生産性 10%増。	8
9	株式会社ヒルマンレストラン ジャパン （大阪府）	タブレットを用いたセルフオーダーシステムを導入し、多層フロアの人件費を抑え、売上高人件費比率 30%を確保。	9
10	福井丸魚株式会社 （福井県）	魚介類仲卸業者と会員をつなぐ、スマートフォン等を活用した受発注システムを導入し、新規顧客を開拓。売上高 5%増。	10
11	株式会社ベイシア （群馬県）	店内サーモセンサーと来客データの解析により、レジの混雑状況や必要レジ数の予測システムを導入。来店客のレジ待ちを解消し、労働生産性 15%増。	11
12	マココロ株式会社 （大阪府）	タブレットを用いた店舗間データの一元管理システムを構築し、スピーディーな経営判断や接客サービスに活用。	12
13	株式会社三越伊勢丹ホールディングス （東京都）	3種類のワイン試飲から味覚解析を行い、店舗内のワインから来店客の嗜好にあった最適なワインを提案する「SENSYソムリエ」を導入。	13
14	めっちゃ魚が好き株式会社 （大阪府）	静脈認証による勤怠管理システムを導入。給与計算時間を 1/15 に短縮し、さらなる改善を検討する時間を確保。労働生産性 35%増。	14
15	株式会社モトックス （大阪府）	顧客がワインに付されたマークを専用アプリで読み取り、そのワインに適した飲み方や生産者情報等を提供できるシステム「Wine-Link」を導入。	15

No	企業名（府県）	概要	頁
16	株式会社湯元館 （滋賀県）	ホワイトボードからデジタルサイネージでの顧客情報管理に変更することにより、作業効率の向上と顧客へのきめ細やかな対応を実現。配膳係の労働生産性 15%増。	16
17	有限会社吉野屋 （大阪府）	パン自動認識システム「B a k e r y S c a n」とセミセルフレジの導入により、スタッフの作業負担軽減と衛生面を気にする顧客ニーズに対応。売上4割増。	17

本事例集の各事例ページでは、IoT等サービスの導入効果と食関連サービスの機能を以下のとおり表現しています。

■ IoT等サービスの導入効果

以下の式をもとに、各事例におけるサービスの生産性向上の効果を評価・分析し、IoT等サービスの導入効果としています。各事例ページの上部では、以下の式で記載しているサービスの生産性向上に係る効果のうち、該当する効果を着色して示しています。



出所：中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン（平成28年2月改訂、経済産業省）より加工

■食関連サービスの機能

食関連サービスの機能は以下のように分類しています。各事例ページの右列では、IT利活用により発揮した主機能を ■、従機能を ■ で示しています。

業務	機能	具体例
フロント業務	①予約	店舗予約、時間予約等
	②コミュニケーション	メルマガ、接客、連絡事項共有（対顧客）等
	③販売・店頭	オーダーエントリー、EC(電子商取引)等
	④決済	クーポン、POS、モバイルレジ等
ミドル業務	⑤顧客管理	顧客情報管理、マーケティング、売上分析等
	⑥人事シフト	シフト管理、人員配置、勤怠管理等
	⑦受発注	EDI（電子データ交換）、 電子的受発注等
	⑧原価管理・業務管理	原価管理、売上・仕入管理、品質管理、 連絡事項共有（社内）、経営分析等
バック オフィス業務	⑨財務・会計管理	会計管理、経費管理、帳票入力・出力等
	⑩給与	給与管理等

出所：「平成28年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業 ITツール（ソフトウェア、サービス等）登録要領（平成28年1月）」よりデータ加工。

がんこフードサービス株式会社

URL : <http://www.gankofood.co.jp/>

●接客にあたる従業員にセンサーを付け、従業員の行動を計測。客室滞在時間を増やし、接客に重点をおいたところ客単価が15%向上。

飲食店「がんこ」を主力事業とする同社では、従業員のQC活動により、店舗で接客にあたる従業員に測位センサーを携帯し従業員の行動を計測。データ分析の結果、頻繁に調理場や事務所へ行き来しており、接客に注力できていないことが判明。調理場設備のレイアウト変更やスタッフのシフト体制の見直し、また社員教育の充実を図ったところ、注文から提供までのリードタイムの短縮にもつながり、顧客とのコミュニケーションが増え、追加注文を受けるなどして客単価が15%向上した。

QC活動

結果

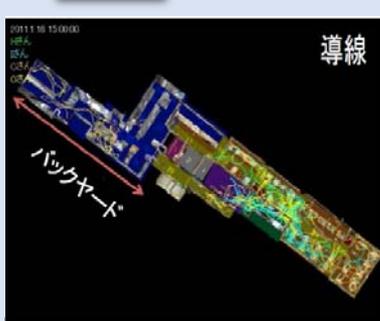
計測



センサー

(センサーを付け行動を可視化)

分析



(従業員の動線を分析した結果、頻繁にバックヤード部分に行き来していることが判明)

改善

- ・調理場のレイアウト変更
- ・スタッフのシフト体制見直し
- ・社員教育の充実

- ・顧客とのコミュニケーション時間が増加
- ・追加注文が増加
- ・客単価が15%向上

導入のポイント

比較的知名度の低い東京での店舗拡大に向けて、顧客満足度向上に向けたQC活動や業務効率化のためのシミュレーションを行うため。

今後の展開

接客スタッフが常に携帯するPOSに測位センサーを組み込むなど、技術開発を進めながら、ワークログの記録や勤怠管理にもつなげたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

がんこフードサービス株式会社
〒532-0025 大阪府大阪市淀川区新北野1丁目2番13号
電話：06-6308-2288

設立：1963年、従業員数：3,530名

事業概要：「がんこ」を中心とするフードサービス事業を主力事業とする他、物販事業・中食事業などを展開。グループ全体では95店舗展開している。

[連携先]

国立研究開発法人 産業技術総合研究所
〒305-8560 茨城県つくば市梅園1-1-1
電話：029-861-2000
URL: <http://www.aist.go.jp/>

株式会社黒豆の館

URL : <http://kuromamenoyakata.com>

●スマートフォンを用いた予約・順番受付システムの導入により、アクセスが不便な地方での来店者数を拡大。

同社が経営するレストラン「黒豆の館」では、スマートフォンを用いて混雑状況や口コミを予め確認・順番待ちの予約ができるシステムを導入。事前にスマートフォンから予約したお客は、順番が来れば、店頭で設置された装置に予約番号またはQRコードを提示することでスムーズに入店できる。待ち時間を把握でき、効率よく予定を立てられることから、リピーターが増加している。



(予約・順番受付サイト)



(店前に設置された予約・順番受付システム)

導入のポイント

以前は来客情報をホワイトボードで管理していたが、順番間違いによるトラブルの発生や客が待ちきれずに帰ってしまうことがあり、トラブル防止や機会損失の回避が課題となっていた。

今後の展開

来店客の傾向分析、クーポン付のメールマガジンの送付などと連動させ、閑散期の顧客数増加を目指したい。

企業プロフィール

【サービス導入事業者】

株式会社黒豆の館
〒669-2733 兵庫県篠山市下板井 511-2
電話：079-590-8077

設立：1997年、従業員数：30名

事業概要：地域農産物を使用したバイキングレストランを運営。併設する販売スペースでは地元の特産品や野菜等を販売。

【サービスシステム提供事業者】

株式会社 EPARK
商品名：EPARK ファスパ
〒171-0021 東京都豊島区西池袋 2-29-16
電話：03-5949-7205 (問合せ先)
URL: <https://epark.co.jp/>

新規顧客層への展開

商圏の拡大

独自性・独創性の発揮

ブランド力の強化

顧客満足度の向上

価値や品質の見える化

機能分化・連携

IT活用
(付加価値向上に繋がる活用)

サービス提供プロセスの改善

IT活用
(効率化に繋げるための活用)

五苑マルシン株式会社

URL : <http://www.goen.co.jp/index.html>

●食材の仕入れ情報がクラウド上でデータ化されるクラウド型の電子発注システムを導入。管理部門の人数はそのまま店舗数を拡大。4倍の労働生産性を達成。

「情熱ホルモン」などの飲食店を全国に展開する同社では、以前は紙ベースで直営店 30 店舗分の仕入れ数量の把握や請求書対応を行っていたが、新規出店数増加に伴い、クラウド型の電子発注システムに変更した。これにより、食材の仕入れ情報がクラウド上でデータ化され、処理や分析が簡素化した。管理スタッフの数はそのまま、現在直営飲食店 135 店舗まで拡大している。



(全国にて情熱ホルモンを展開)



(発注入力画面)

導入のポイント

毎月 4~5 店舗のペースで新規店舗を開業していた中、各店舗の食材の仕入れ量の把握や仕入れ先の確保、増加する事務作業の効率化を図ることが課題であった。

今後の展開

人員不足の課題に対処するために、全店舗でテーブルトップオーダーシステムの導入を進め、更に業務効率化を推進したい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]
 五苑マルシン株式会社
 〒540-0026 大阪府大阪市中央区南本町 1 丁目 1 番 8 号
 電話 : 06-6944-2292
 設立 : 1963 年、従業員数 : 300 名
 事業概要 : 「情熱ホルモン」を主力事業として全国に直営飲食店 135 店舗、FC 飲食店 75 店舗を経営する。

[サービスシステム提供事業者]
 株式会社アスピット
 商品名 : 受発注システム
 〒658-0033 兵庫県神戸市東灘区向洋町西 5 丁目 9 番
 電話 : 078-845-2460
 URL : <http://www.aspit.jp/index.html>

① 予約

② コミュニケーション

③ 販売・店頭

④ 決済

⑤ 顧客管理

⑥ 人事シフト

⑦ 受発注

⑧ 原価管理・業務管理

⑨ 財務・会計管理

⑩ 給与

千佳有限会社

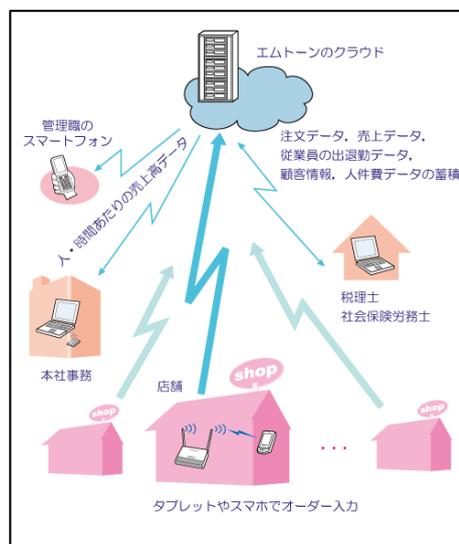
URL : <http://www.mothermoon.co.jp/>

●タブレットを使って、人・時間あたり売上高をリアルタイムに把握できるシステムを導入。複数店舗間での人員融通と顧客満足度向上を実現。労働生産性 15%増。

関西を中心に「マザームーンカフェ」等の飲食店を複数経営する同社では、売上情報、人件費、仕入コスト等を一元的に管理するシステムを導入。リアルタイムに人・時間あたりの売上高を把握し、複数店舗間で人員を融通するなど効率的な人員配置と顧客満足度向上を実現している。情報の一元管理をコンセプトに開発された本システムの導入により、日々の売上計算や決算書類の作成も容易となり、人件費削減にもつながっている。



(関西を中心に「マザームーンカフェ」などの飲食店を経営)



(導入システムの概要)

導入のポイント

以前は、営業終了後に各店舗の店長が売上データを入力して本部に送付していたため、作業負荷がかかっていたことが課題にあり、対策を検討していた。

今後の展開

蓄積された売上データを活用することにより、店舗展開等の経営判断に役立てていきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

千佳有限会社

〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町 2-6-9 303号

電話：078-335-8476

設立：1987年、従業員数：100名(アルバイト含む)

事業概要：関西を中心に「マザームーンカフェ」等の飲食店を7店舗経営。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社エムトーン

商品名：クラウド型オーダーエントリーシステム「ぼう太郎」、

統合基幹業務パッケージ「クラウド播磨王」

〒650-0034 兵庫県神戸市中央区京町 79 日本ビルディング 7F

電話：078-334-7579

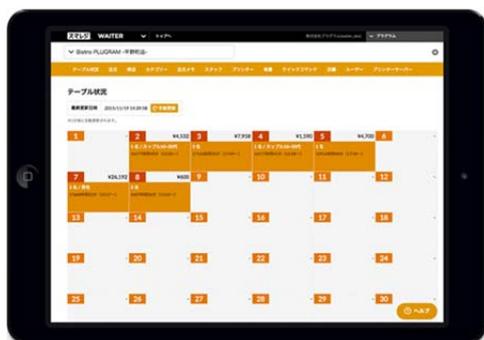
URL: <http://www.m-tone.co.jp/>

有限会社ティーケーオーガナイズ

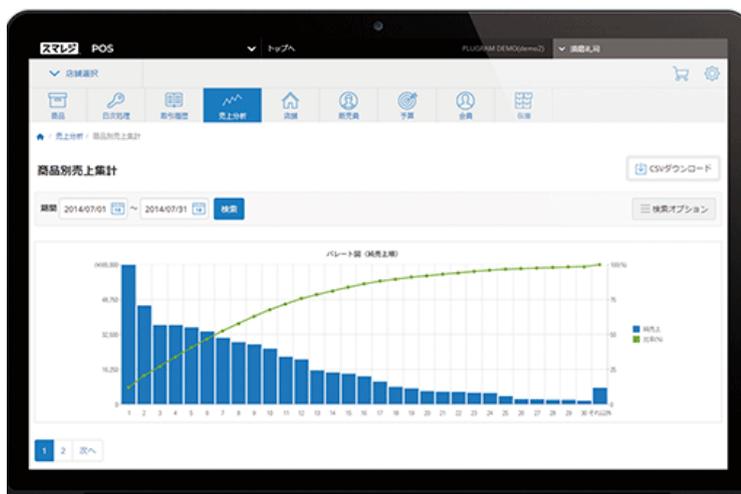
URL : <http://www.tonpei-tko.com>

●タブレットを用いた注文受付とクラウドでのデータ管理により、スタッフの効率的配置を実現。労働生産性 30%増。

お好み焼き、もんじゃ焼きを提供する飲食店「粉もん屋とん平」を経営する同社では、タブレットとクラウドを用いたデータ管理システムを導入。紙伝票への記載ミスなどのケアレスミスがなくなったことに加え、システム上でタイムリーに来店客数や客層、売上高等のデータやそのグラフを取得できるようになり、多忙な店舗への応援スタッフの配置転換が可能となった。また、全店舗に、ネットでつながるカメラ「CAMVIEW」を導入し、店舗でのトラブルや夜間の管理を効果的に行い、問題発生防止につなげている。



(客数やテーブル状況が一目でわかる)



(データ加工をしなくても、リアルタイムの売上を視覚的に確認できる)

導入のポイント

各店舗のレジが別システムを採用しておりデータ収集・分析に時間を要していたこと、保守費用が高価であったことが課題にあり、保守費用も含めたコストと機能のバランスがとれたシステム導入を検討していた。

今後の展開

他店舗にも導入していき、これまでの感覚的な経営から計数的な経営を目指すとともに、データを活用したメニュー改変を行いたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

有限会社ティーケーオーガナイズ
〒561-0872 大阪府豊中市寺内2丁目10番1号 緑地野元ビル103
電話：06-6864-0200
設立：2004年、従業員数：86名(パート・アルバイト含む)
事業概要：お好み焼き、もんじゃ焼きを主力商品とする飲食店「粉もん屋とん平」を関西に10店舗経営。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社スマレジ
商品名：スマレジ
〒541-0046 大阪府大阪市中央区平野町4-6-4 4F
電話：06-6227-1800
URL: <https://smaregi.jp/>

ドクター・オブ・ジ・アース株式会社

URL : <http://www.dr-earth.co.jp/>

●クラウドを使って、飲食店 800 店舗と野菜生産者 3000 名をつなぐ産地直送ネットワークを構築。売上高 500%増。

産地直送野菜の卸売業を展開する同社では、契約農家が出荷可能な商品・数量を入力し、飲食店が欲しい商品・数量を入力することで両者をつなぐ産地直送システム「のら産直システム」を自社開発した。野菜生産者 3000 名とのネットワークとタイムリーで円滑な情報提供の実現により、導入後、累計 800 店舗の飲食店、10 店舗の小売店との取引をスタートした。飲食店にとっては、出荷予測が難しい産直野菜を、小ロットからウェブ上で容易に発注できる点が大きなメリットである。



(「のら産直システム」)

02月20日(月)の額	02月20日(月)の額	02月27日(月)の額
注文数	0	0
販売数	12	12
残り数	40	40

(飲食店用発注画面)

導入のポイント

以前は、農家や飲食店に毎日電話やFAXで取引量を確認していたが、作業の手間が膨大であり、利益を圧迫していたため、システム導入による業務効率化・利益確保を決意。社長自ら設計に携わっている。

今後の展開

販売データと土壌分析・農業日誌・菌数検査のクラウドデータを統合することで、日本農業モデルの定量化、日本の農業活性化に貢献していきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社ドクターオブアース

〒533-0003 大阪府大阪市東淀川区南江口 1-4-2 1F

電話：06-6195-9140

設立：2007年、従業員数：17名

事業概要：産地直送野菜の流通、小売店の運営、飲食店・小売店向け卸売。

[システム構築事業者]

タクトシステムズ株式会社

(※制作を担当。システムの基本設計は自社開発。)

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原 4-5-36 7F

電話：06-6399-1700

URL: <http://www.takt.co.jp/>

鳥羽珈琲株式会社

URL : <http://royalcrystalcafe.com>

●Bluetoothを活用したキューブ型コールベル「ヌードー (noodoe)」を導入し、スタッフの行動の効率化と顧客サービス向上を実現。労働生産性 15%増。

同社が経営する銀座のカフェ「ロイヤルクリスタルカフェ」では、倒すだけで店員に要件を伝えることができるキューブ型コールベル「ヌードー (noodoe)」を導入。ヌードーは、キューブの各面に、お水・片付け・会計・呼び出し・次の料理の文字が書かれており、倒すことで店員のリストバンドに用件とテーブル番号が表示される仕組み。ホールスタッフの接客、お客の待ち時間が1/2になり、スタッフの行動効率化と共に顧客サービス向上を実現している。



(店舗でのヌードー設置の様子)



(キューブ型コールベル「ヌードー (noodoe)」と店員のリストバンド)

導入のポイント

店舗内に複数ある個室は、注文受付や会計、お水提供等のタイミングが分かりづらく、接客サービス向上を図る方法を模索していた。

今後の展開

店内から様子が見えない出入口にモニターを設置し、スタッフの動きのさらなる効率化を図り、顧客サービス向上に還元していきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

鳥羽珈琲株式会社
〒104-0061 東京都中央区銀座 5-4-6 ロイヤルクリスタル銀座
電話：03-3569-1188
設立：2011年、従業員数：非公開
事業概要：東京の銀座にて「ロイヤルクリスタルカフェ」を経営。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社エスキュービズム
商品名：キューブ型コールベル「ヌードー (noodoe)」
〒105-0011 東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル A館 4階
電話：03-6430-6730
URL:<http://s-cubism.jp>

株式会社ひびき

URL : <http://www.hibiki-food.jp>

●冷蔵庫の温度や店舗内の気温を自動で記録するシステムを導入し、温度管理作業の省力化を実現。労働生産性 10%増。

同社が経営するやきとり飲食店「ひびき庵別館 さいたまスーパーアリーナ店」では、冷蔵庫・冷凍庫や店舗内の数ヶ所にセンサーを設置し、冷蔵庫の温度や店舗内の気温を自動で記録するシステムを導入した。書き間違いなどのミス削減やスタッフの記録作業負荷の軽減、空調の効きのばらつきを防ぎ、温度管理作業の省力化や快適な店舗環境整備を実現し、サービス向上につなげている。



(店内の様子)



(店舗内に設置されたセンサー)

導入のポイント

冷蔵庫・冷凍庫、店舗内の気温管理は、飲食店経営にかかせないものであるが、繁忙時に人的ミスが生じるリスクや店舗スタッフへの記録作業の負荷などが課題となっており、省力化を検討していた。

今後の展開

将来、異業種企業との連携により、発注業務なども含め、人に頼らない店舗管理の仕組みをパッケージ化し海外に売り込みたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社ひびき
〒350-1109 埼玉県川越市霞ヶ関北 2-3-2
電話：049-237-1000

設立：1992年、従業員数：47名

事業概要：埼玉県にてやきとり屋飲食店を26店舗、海外ではシンガポールとイタリアにも直営店を展開している。

[サービスシステム提供事業者]

パナソニック産機システムズ株式会社
商品名：厨房用統合監視・制御システム「P-AIMS nano」、
遠隔運用サービス「ERMOS」

〒131-0045 東京都墨田区押上 1-1-2

電話：03-6364-3434

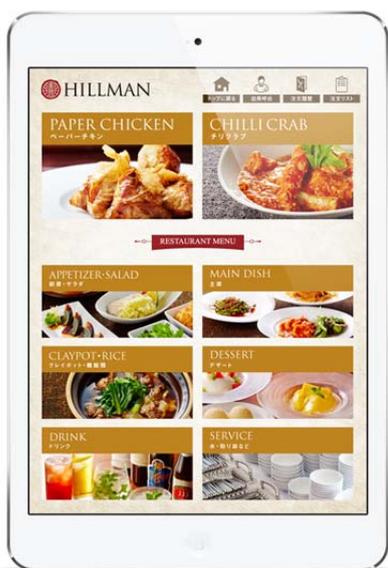
URL: <http://panasonic.co.jp/ap/pces/>

株式会社ヒルマンレストランジャパン

URL : <https://tabelog.com/osaka/A2701/A270101/27090902/>

●タブレットを用いたセルフオーダーシステムを導入し、多層フロアの人件費を抑え、売上高人件費比率 30%を確保。

同社が経営するレストランでは、紙でオーダーを取り、レジにて手入力で計算していた。新店舗開店のタイミングで、顧客自らがタブレットでオーダーするシステムを新たに導入した。多層フロアの店舗では、人件費の増大が見込まれていたが、システムを導入した4ヶ月後には、標準的な売上高人件費比率30%に抑えるなどの効果が出ている。また、タブレットには店内カメラや無線通話システムとも連動させ、顧客サービスにも配慮している。



(テーブルに設置されたセルフオーダー用タブレット)



(多層階構成の店舗)

導入のポイント

多層階構成 (2F 厨房、1・3F ドリンク) の店舗において、スタッフの最適配置とそれに伴うコストカットが課題にあり、対策を検討していた。

今後の展開

セルフオーダーデータだけでなく、売上、経費、顧客データ等を管理し、経営判断に役立てたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社ヒルマンレストランジャパン
〒543-0021 大阪府大阪市天王寺区東高津町 11-9 上本町ビル 8F
電話 : 06-6191-8885
設立 : 2014 年、従業員数 : 40 名
事業概要 : 大阪市内にシンガポール料理を提供するレストラン 2 店舗を展開。

[サービスシステム提供事業者]

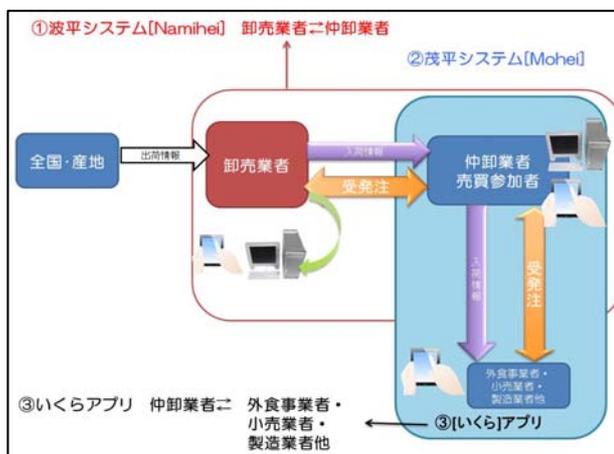
株式会社 神戸デジタル・ラボ
商品名 : iPad セルフオーダーシステム
〒650-0034 兵庫県神戸市中央区京町 72 番地 新クレセントビル
電話 : 078-327-2280
URL : <http://www.kdl.co.jp/>

福井丸魚株式会社

URL : <https://www.sakanaichiba.jp/fukui/info/maruuo>

●魚介類仲卸業者と会員をつなぐ、スマートフォン等を活用した受発注システムを導入し、新規顧客を開拓。売上高 5%増。

魚介類の流通は電話やFAXなど、アナログ手段で取引が行われていることが多い。魚介類仲卸業を営む同社では、スマートフォンやタブレット等に対応した、魚介類仲卸業者と会員（外食事業者、小売業者、製造業者他）をつなぐ受発注システム「茂平システム」を導入し、これまで取引のなかった飲食店や居酒屋などへの新規顧客開拓につなげた。取引先の利便性を第一に、従来の電話やFAXでの発注方法にも対応する、ユーザーに配慮した新しいビジネスモデルを展開する。2017年4月より、全国・産地から荷受する卸売業者と仲卸業者をつなぐ受発注システム「波平システム」、会員から仲卸業者に専用アプリで発注できる「いくら」アプリと連動したシステムにバージョンアップする。



(2017年4月から荷受業者、仲卸業者、顧客がシステム上でつながるシステムにバージョンアップする)

導入のポイント

主要取引先がピーク時の3分の1まで減少、同業者も廃業に追い込まれる中、インターネットを活用することで、新たな取引先に商品を提供できないか検討していた。

今後の展開

電話やFAXのみならず、インターネットを通じた受発注も可能にし、顧客の利便性向上を目指すとともに、新規顧客開拓をさらに進めたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

福井丸魚株式会社
〒910-0836 福井県大和田1丁目101番地
電話：0776-53-2911

設立：1974年、従業員数：22名
事業概要：福井市卸売市場にて魚介類中卸業者として業務を展開。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社 Sakanaichiba.jp
商品名：「茂平システム」(2017年4月から「さかな市場システム」にバージョンアップ予定)

〒910-4105 福井県あわら市舟津3丁目22

電話：0776-77-2021

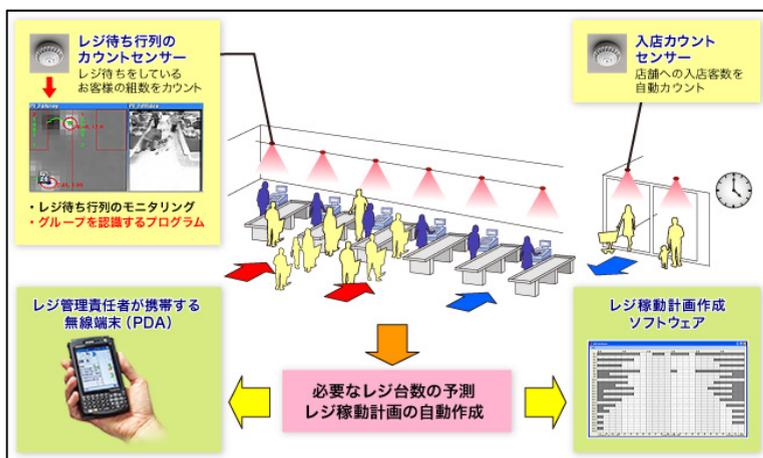
URL : <https://www.sakanaichiba.jp>

株式会社ベisia

URL : <http://www.beisia.co.jp/index.html>

●店内サーモセンサーと来客データの解析により、レジの混雑状況や必要レジ数の予測システムを導入。来店客のレジ待ちを解消し、労働生産性 15%増。

同社の経営するベisiaスーパーセンター佐倉店にて、レジの混雑状況や必要レジ数の予測システムを導入。入口とレジ周辺にセンサーを設置し、収集した店内の客数データを過去のデータと組み合わせて分析する。導入により、効率的なレジ要員の配置による顧客のレジ待ち時間減少やレジ稼働計画作成の効率化を実現。従業員は混雑時に突然レジ応援に入れられる状況がなくなり、心理的な負担も軽減した。



(I Q レーン (チェックアウトマネジメントシステム) の概要)



(ベisiaスーパーセンター佐倉店)

導入のポイント

顧客から店舗への不満では、「レジ待ち」が最多を占めており、その改善により顧客満足度の向上を目指した。

今後の展開

他店舗においても、必要レジ数の予測システムを導入し、顧客のレジ待ち時間を減らすことで顧客満足度向上を目指したい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社ベisia
〒379-2187 群馬県前橋市亀里町 900
電話：027-210-0001

設立：1996年、従業員数：1324名
事業概要：関東を中心にスーパーマーケットベisiaを展開。

[サービスシステム提供事業者]

高千穂交易株式会社
商品名：I Q レーン (チェックアウトマネジメントシステム)
〒160-0004 東京都新宿区四谷1丁目2番8号
電話：03-3355-1111
URL: <http://www.takachiho-kk.co.jp/>

マココロ株式会社

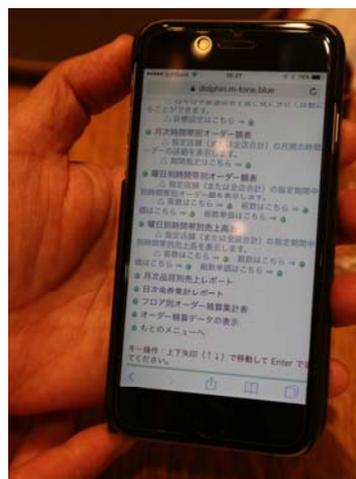
URL : <http://www.macocoro.co.jp/>

●タブレットを用いた店舗間データの一元管理システムを構築し、スピーディーな経営判断や接客サービスに活用。

うどん屋「四國うどん」やとんかつ屋「かつ辰」などを経営する同社では、オーダーデータを一元管理することで、スピーディーな経営判断を実現。また、どのスタッフもタブレットやスマートフォンで他店舗の売上状況を確認できるため、「今日はずいの店が売上高 No.1 になる！」と従業員一人一人の士気向上につながり、自主的に追加メニューを勧めるなど売上増加につながっている。



(スマートフォンでオーダーをとるスタッフ)



(スマートフォンからも売上分析が可能)

導入のポイント

以前は、各店舗のレジが別システムであったため、オーダーデータや売上データを月末に収集・統合して経営戦略に反映していたが、タイムリーなデータを反映できないか検討していた。

今後の展開

ICタグ等を使用した在庫管理を行い、業務の効率化を図っていきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

マココロ株式会社

〒572-0185 大阪府寝屋川市河北東町1番25号

電話：072-825-1255

設立：1965年、従業員数：170名(パート・アルバイト含む)

事業概要：大阪府で「四國うどん」・とんかつ「かつ辰」・ベーカリー喫茶「窯火堂」等を運営。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社エムトーン

商品名：クラウド型オーダーエントリーシステム「ぼう太郎」

〒650-0034 兵庫県神戸市中央区京町79 日本ビルヂング 7F

電話：078-334-7579

URL: <http://www.m-tone.co.jp/>

株式会社三越伊勢丹ホールディングス

URL : <http://www.imhds.co.jp/>

●3種類のワイン試飲から味覚解析を行い、店舗内のワインから来店客の嗜好にあった最適なワインを提案する「SENSYソムリエ」を導入。

伊勢丹新宿本店では、来店客が3種類のワインを試飲し感想を入力すると、味覚解析を行い、嗜好にあった最適なワインを提案する「SENSYソムリエ」を導入。味覚という主観的なデータを解析し、一人ひとりの味覚に合わせてオススメのワインをセレクトできることから、利用者からは、「今まで同じ商品ばかりを購入していたが、新しい商品に出会うことができ良かった」等の意見が聞かれた。体験者の購買率（直近の催事）は42%となり、顧客満足度の向上や新規顧客の獲得につながっている。



(SENSYソムリエからワインが提案されるまでの流れ)



(SENSYソムリエをインストールしたロボットによる接客を開始)

導入のポイント

「おいしい」の定義は人それぞれで異なる中、顧客の嗜好にあったワインを提供して顧客満足度を高めるとともに、店頭でしか体験できない価値を提供することを目的として導入。

今後の展開

顧客の嗜好データに基づいたワインの仕入計画や販促計画を行うとともに、潜在顧客への提案・購入につなげたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社三越伊勢丹ホールディングス
〒160-0022 東京都新宿区新宿五丁目 16 番 10 号
電話：-
設立：2008年、従業員数：12,363名
事業概要：国内外に百貨店業を展開。

[サービスシステム提供事業者]

カラフル・ボード株式会社
商品名：SENSYソムリエ
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目-8-7 第27SYビル 3F-B
電話：03-6419-7242
URL: <http://www.colorful-board.com>

めっちゃ魚が好き株式会社

URL : <http://www.sakana-suki.com/>

● 静脈認証による勤怠管理システムを導入。給与計算時間を 1/15 に短縮し、さらなる改善を検討する時間を確保。労働生産性 35% 増。

新鮮な活魚を提供する居酒屋を経営する同社では、以前は毎月 200 人のスタッフのタイムカードをエクセルで管理していたが、本システムにより、給与処理にかかる作業時間を 1/15 の短縮。また、売上分析、発注システム、損益管理システム等と一元的に導入・連携させることにより、11 店舗の管理業務を 3 人で対応していたところ、現在は管理業務を 2 人で対応している。省力化により、さらなる改善を検討する時間や新規店舗出店に向けて情報収集する時間を確保できた。



(全国にて居酒屋事業を展開)



(静脈認証による勤怠管理)

導入のポイント

事務部門のスタッフ数を増やさずに、新規店舗増加に伴う事務作業の対応方法を検討していた。

今後の展開

今後、新規出店がさらに増えても人員を増やさずに事務作業をこなせる体制整備や、現場からのニーズに合ったシステム導入を検討したい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

めっちゃ魚が好き株式会社

〒541-0053 大阪府大阪市中央区本町 4-6-20 本町原田ビル 7F

電話：06-6262-4464

設立：2013 年、従業員数：257 名(アルバイト含む)

事業概要：漁港から仕入れた新鮮な活魚を提供する居酒屋を経営。全国で 14 店舗を運営する。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社アスピット

商品名：勤怠管理、売上分析、受発注システム、損益管理

〒658-0033 兵庫県神戸市東灘区向洋町西 5 丁目 9 番

電話：078-845-2460

URL : <http://www.aspit.jp/index.html>

株式会社モトックス

URL : <http://www.mottox.co.jp/>

●顧客がワインに付されたマークを専用アプリで読み取り、そのワインに適した飲み方や生産者情報等を提供できるシステム「Wine-Link」を導入。

世界各国の酒類・食品の輸入・仕入・卸売を行う同社では、専用アプリを通じてそのワインに適した飲み方や生産者等の情報を提供できる「Wine-Link」を導入。顧客は、スマートフォン等を活用し、ワインに付されたブドウマークを専用アプリで読み取ることで、「ソムリエ」に代わって情報提供を受けることができる。



(専用アプリ画面)



(ワインに付されたブドウマーク)

導入のポイント

ワインのことをもっと多くの人に知ってもらい、需要増加につなげたいという思いから、システム事業者と本システムの共同開発を決意・導入した。

今後の展開

「Wine-Link」を他社にも利用してもらい、ワインの需要そのものを拡大していきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社モトックス

〒577-0802 大阪府東大阪市小阪本町1丁目6番20号

電話：06-6723-3131

設立：1915年、従業員数：155名

事業概要：世界各国の酒類・食品の輸入・仕入・卸売を行う。取扱うワインの種類は年間世界19ヶ国、約5000品目。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社かっぺ

商品名：スマートフォンアプリ「Wine-Link」

〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天2-22-6

電話：043-256-2726

URL : <http://www.kappe.co.jp/>

株式会社湯元館

URL : <http://www.yumotokan.co.jp/>

●ホワイトボードからデジタルサイネージでの顧客情報管理に変更することにより、作業効率の向上と顧客へのきめ細やかな対応を実現。配膳系の労働生産性 15%増。

温泉旅館を経営する同社では、予約から客室管理、請求までを処理する基幹システムPMS (Property Management System) と連動した複合連結システムを導入。厨房内のデジタルサイネージに、予約サイトや受付時の要望、接客スタッフ全員が携帯する業務用スマートフォンによる注文等の情報が瞬時に反映される仕組み。従来は、好みやアレルギーなどの情報を配膳係がホワイトボード等に手書きしていたが、システム導入によりミスの減少やきめ細やかな対応による顧客満足度につながった。



(以前は、顧客に関する情報を紙とホワイトボードで管理していた)



(厨房内のデジタルサイネージでの顧客の要望等を情報共有)

導入のポイント

現場のカイゼン活動に全社的に取組みながら、労務環境の改善の取組みの一環としてシステムを導入。宿泊客の要望等を全スタッフが瞬時に共有することで、ミスや効率の低下を防ぎ、顧客満足度の向上を目指した。

今後の展開

業界全体で、部門別や月次決算などの会計基準の統一化や会計システム導入を浸透させ、科学的分析に基づいた経営を普及させていきたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

株式会社湯元館
〒520-0102 滋賀県大津市苗鹿 2 丁目 30 番 7 号
電話 : 077-579-1111
設立 : 1964 年、従業員数 : 265 名
事業概要 : 滋賀県、京都府にて旅館事業を営む。

[サービスシステム提供事業者]

株式会社クリップサイト
商品名 : 調理・配膳・予約・オーダーエントリー・会計・フロント等の複合連結システム
〒260-0028 千葉県千葉市中央区新町 3-7 高山ビル 5 階
電話 : 043-306-1370
URL : <https://www.clipsite.co.jp/>

有限会社吉野屋

URL : <http://parine.jp/>

●パン自動認識システム「BakeryScan」とセミセルフレジの導入により、スタッフの作業負担軽減と衛生面を気にする顧客ニーズに対応。売上4割増。

同社が経営するパン屋で導入したBakeryScan（ベーカリースキャン）は、トレイ上の複数のパンの種類と値段をカメラで一括識別することが可能。登録したパンが他のパンの形状と似ていても、精算業務を行ううちに学習し認識できるようになる。また、顧客自身が精算機に代金を投入する「セミセルフスタイル」を採用することで、レジスタッフが現金に触れることがなくなり、衛生面を気にする顧客の声にも対応できた。レジスタッフの負担軽減と業務のスピードアップ、さらに顧客満足度の向上につなげている。



(AI技術を用いたパン自動認識システム「BakeryScan」)



(店舗にて活用している様子)

導入のポイント

新人スタッフによるレジ業務の効率化と「販売員がパンを扱う手で、お金に触れていて不衛生」という顧客の指摘への対応方法を検討していた。

今後の展開

導入店舗を増やすとともに、ポイントカードシステムを連携させ、新規顧客層の獲得・定着につなげたい。

企業プロフィール

[サービス導入事業者]

有限会社吉野屋

591-8008 大阪府堺市北区東浅香山町3丁目21-37

電話：072-255-1363

設立：1986年、従業員数：139名

事業概要：大阪府内にパン屋「パリーネ」を4店舗経営。

[サービスシステム提供事業者]

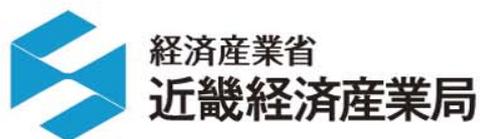
株式会社ブレイン

商品名：BakeryScan(ベーカリースキャン)

〒677-0033 兵庫県西脇市鹿野町1352

電話：0795-23-5510

URL: <http://www.bb-brain.co.jp/index.htm>



【お問い合わせ】

産業部 サービス産業室

〒540-8535 大阪府中央区大手前1丁目5番44号

【TEL】 06-6966-6053

【URL】 <http://www.kansai.meti.go.jp/>

●各事例における写真については転載・複写はできません。

平成29年2月発行

リサイクル適性 

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。