

DXを成功させるには、現代における顧客のニーズを読み解き、より良いサービスを提供していくことがポイントです。

DXを推進し、現代の飲食店における課題解決、および顧客体験の向上を目指しましょう。

DX推進に関する情報はこちらからも

S デジタル化による生産性向上のすすめ  
(デジタル化推進マニュアル 飲食業編)



S 「せいせいNAVI」  
(生活衛生業者向けスマートフォンアプリ)

iPhone/iPad



android



S 都道府県生活衛生営業指導センター  
(経営全般に関する相談)



DX  
Digital Transformation

全国飲食業生活衛生同業組合連合会  
〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館5階  
TEL : 03-5402-8630 FAX : 03-5402-8629

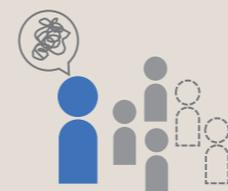
DX  
Digital Transformation

飲食業のデジタル化  
考えていきませんか？



全国飲食業生活衛生同業組合連合会

- ✓ DX(Digital Transformation)とは、デジタル技術を駆使して人々の生活をより良くすることです。飲食店におけるDXは、接客や会計、予約・顧客管理などをデジタル化して、「顧客満足度」を向上させることを意味しています。
- ✓ 例えば、テイクアウトやモバイルオーダーに対応したデジタルツールを導入すれば、「店内の混雑を避けたい」、「待ち時間を最小限に抑えたい」などの顧客の「顧客体験」を向上させることができます。
- ✓ 顧客のニーズを読み解き、デジタルツールを活用してアプローチすること、顧客体験と顧客満足度を向上させることこそが、飲食店におけるDXなのです。



メリット 1  
人手不足の解消

- ◎業務・時間の効率化、つまりは「人手不足の解消」を実現できます。
- ◎POS レジアプリを導入すれば、会計やレジ締め作業負担を大幅に軽減できます。一定の業務をデジタルツールに任せられれば、より少ない人数で店を回せるようになります。



メリット 2  
集客力の向上

- ◎顧客の基本データや売れた商品、繁忙時間帯などといったデータを集計・分析できるようになります。そのため、より効果的なマーケティング戦略を立てられるようになり、結果的に集客力がグッと向上します。
- ◎テイクアウトや待ち時間など、急速に変化する顧客ニーズにも迅速に対応したアプローチが可能になります。



メリット 3  
非接触でのサービスの提供・混雑回避

- ◎非接触でのサービス提供および混雑回避により、店舗だけではなく顧客の利便性が向上することもDXのメリットの一つです。
- ◎スマホから注文・決済できるモバイルオーダーシステムや、店外で順番待ちできる予約システムなどのデジタルツールをうまく活用することで、現代のニーズに応じた顧客体験を提供することが可能です。

## 飲食店のDXに役立つツール例

### ㉑ キャッシュレス決済

飲食店で最も多く導入されているデジタルツールの一つです。

クレジットカード決済はもちろん、電子マネーやスマホ、QRコードなど、さまざまなキャッシュレス決済に対応することで、顧客の利便性や満足度を大幅に向上できます。



### ㉒ 予約管理システム

Webで受け付けた予約情報をクラウド上でまとめて管理できるシステムです。店舗の営業時間や忙しさに左右されず、24時間いつでも予約を受けられるため、来店機会損失を防げることはもちろん、顧客の利便性も大いに向上します。



### ㉓ 顧客台帳システム

来店日時や注文履歴、食べ物の好き嫌いなど、顧客に関するあらゆる情報を一元管理できるシステムです。オーダー内容や客単価、滞在時間など、蓄積したデータを活用すれば、より効果的なマーケティング施策を打つことも可能です。



### ㉔ 集客販促ツール

顧客のニーズを読み解き、顧客体験価値をアピールするのに欠かせないツールです。ポイントカードをデジタル化したり、アプリでクーポンなどのお得情報を配信したりすることにより、今までにない顧客体験を提供することができます。

### ㉕ モバイル・テーブルオーダーシステム

非接触でのサービス提供を求める顧客が多いことから、モバイル・テーブルオーダーへの需要が高まっています。店内および店外でスマホから注文～決済を完結できるモバイル・テーブルオーダーは、「密閉・密集・密接を避けたい」という顧客の満足度向上につながります。



一口に「デジタルツール」と言っても、店舗によってDX化に効果的なツールは異なります。顧客のニーズに合わせてサービスを提供していくために、必要なデジタルツールを選定しましょう。

## 飲食店でのDX成功事例

### 人手不足の解消

【レストラン H店】

- ◆ ピーク時にかかってくる問い合わせや予約の電話の多さを課題として抱えていました。スタッフによれば「3分に1回の電話対応を減らして、接客に集中したかった」とのこと。
- ◆ そこで、予約・顧客台帳サービスを導入し、電話対応を半分にまで削減することができました。電話対応に人手を割くことなく、お客さんの接客に集中できる環境を整えることに成功しています。
- ◆ 「ランチタイムの電話対応を減らしたい」、「電話対応をAIに任せて、顧客体験の向上に専念したい」という飲食店経営者が、ぜひとも参考にしたDXの事例です。

- ◆ AIによる電話予約対応とCRM(顧客管理システム)の導入により集客力アップに成功した事例です。CRMを使って会員データを活用することで、コロナ禍でも手を打って集客したり、顧客が会員カードを管理するストレスを解消したりすることに成功しています。
- ◆ 従来は紙で送っていたDMを、デジタルツールを活用して配布することで、会員入会からの期間に連動して販促したり、顧客の世代に合わせて紙とアプリ通知を使い分けたりできるようになりました。コストや手間を気にせず販促できることから、集客力の向上につながっています。

### 集客力の向上

【焼肉店 Y店】

### 非接触でのサービス提供・混雑回避

【焼肉・居酒屋 T店】

- ◆ 配膳ロボットを導入しDX化を促進させることに成功した人気店の事例です。ファーストオーダー以外はすべてタッチパネルで注文できるなど、ストレスフリーな顧客体験を提供している店としてもかねてより認知されていました。
- ◆ 加えて、新たに配膳ロボットを導入することで、スタッフと顧客の接触を削減し、ニューノーマルな時代に対応するサービス提供を実現しています。