

事例でわかる！

# DX

## 初めの一步

予約・注文・決済編



### 掲載事例

- ▶ 予約・顧客管理システム
- ▶ モバイルオーダー
- ▶ POSレジ・キャッシュレス決済

 日本政策金融公庫

# お店で 困っていることを整理 して、 DXで解決できることがな いかを考えてみましょう。

お困りの業務はありませんか？

## 予約 業務

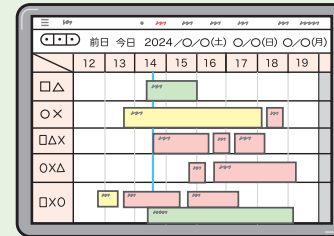
担当者が不在  
でもお客さま  
の情報を確認  
できるように  
したい...



予約の電話  
が鳴るたびに  
サービスが  
中断してしま  
う...

### 予約・顧客管理システム

#### いつでも予約!で利用しやすいお店に



予約システムを導入することで、お客さまはスマホから営業時間や定休日を気にせず、「いつでも」お店の予約ができるようになります。顧客数の増加につながります。さらに、顧客管理システムを導入すれば、誕生日の特別サービスのご案内や、ご利用履歴に応じたクーポン発行なども可能となります。

P.3

## 注文 業務

注文を取るス  
タッフが足り  
ず、お客さま  
を待たせてし  
まう...



### モバイルオーダー

#### 注文はいつでもお客さまのスマートフォンから



お客さまは店員を気にせずじっくりメニューや商品を選ぶことができ、好きなタイミングで注文できるようになります。また、注文のためにお客さまを待たせることがなくなり、顧客満足度がアップします。スタッフにとっても、注文業務がないことで生じるゆとりにより、サービスの質の向上が見込めます。

P.5

## 決済 業務

毎日のレジ締  
め作業に時間  
がかかってし  
まう...



「電子マネー  
は使えます  
か?」と聞か  
れることが増  
えた...

### POSレジ・キャッシュレス決済

#### お支払いを便利に、スピーディーに



キャッシュレス決済を導入することで、お客さまの利便性を高めることができます。また、釣り銭間違いが減り、お店の信用度アップにもつながります。POSレジを用いて売上や在庫の管理を行うことで、トレンドを分析できたり、発注業務にかかる負担を軽減できたりします。

P.7

## 予約・顧客管理システム

**FILE. 1**

**HAIR/MAKE NOVA**

代表 川越 典子氏



お客様一人ひとりと  
じっくり向き合う時間を確保できました

2021年にヘアサロン専用の予約・顧客管理システムを導入しました。窓口となる自社ホームページも、同じ業者に依頼し開設。ランニングコストはかかりますが、管理画面がシンプルで操作もわかりやすく、ホームページ更新も簡単にできるため、導入前と比べて作業効率が格段に上がりました。



### 店主の一工夫

ネット予約に抵抗感があるお客さまもいることから、手書きの次回予約カードも併用し、従来どおりの電話でも予約を受け付けている。

### 企業概要

宮崎駅から徒歩10分ほどの場所に店を構える『HAIR/MAKE NOVA』は、地元の常連客に20年以上愛されている人気の美容室。高い技術力とアットホームで居心地の良い雰囲気は、宮崎市の幅広い世代から支持を集めています。

【店舗名】HAIR/MAKE NOVA  
【住所】宮崎県宮崎市橘通東3-3-7 福田ビル2階  
【電話】0985-23-3595  
【URL】<https://hair-make-nova.com>



### Point 01

## 「いつでも簡単に」予約ができて、機会損失も減少

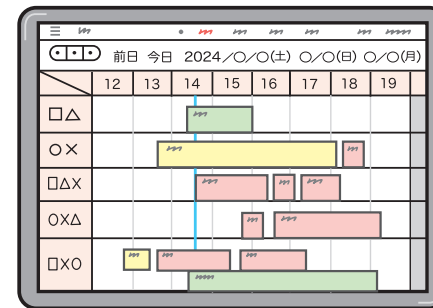
新規のお客さまはもちろん、既存のお客さまも半数近くが予約システムを利用しています。予約システムは電話予約と異なり、**お客さまが24時間好きなときに予約できます**。営業時間を気にしたり、スタッフが施術中で電話をとるまでに時間がかかってしまったりという心配もないため、お客さまからは「便利になった」とたいへん好評です。また、システムから予約確認メールやリマインドメッセージを自動的に送ることができます。そのおかげで、事前に連絡がないキャンセルはほとんどありません。インターネット予約に不慣れなお客さまにも、「ちゃんと予約できている」と安心してもらえています。



自社ホームページの予約システム

### Point 02

## 業務の効率化によりおもてなし力アップ！



予約状況はシステムで一目瞭然。

電話での予約受付が減り、施術を中断することも少なくなったので、**一人ひとりのお客さまとじっくり向き合う時間を確保できるようになりました**。予約システムと併せて顧客管理システムを導入したので、お客さまが予約時に入力した名前や連絡先などのデータを自動で保存でき、カルテの作成や顧客情報の更新作業を省力化できています。



居心地の良い空間であり続ける、NOVAの取組みは続きます。

また、顧客管理システムと固定電話を連携できるので、着信があった際に、登録されている顧客情報がパソコン画面に自動で表示されます。そのおかげで、電話予約の際も過去の施術内容に応じた提案などをスムーズに行えています。

### 今後の展開

お店の強みであるブライダルや成人式向けのヘアセット等を定期的に発信し、ホームページのアクセス数を増やすことで、ネット予約経由での新規顧客の獲得につなげていきます。



### 監修・宇田先生のワンポイントアドバイス

## お客さまをお待たせしない！



お客さまはいつでも予約ができるため、リピーターだけでなく、新規顧客獲得の機会損失を防ぐことが可能です。また、顧客データを分析することで、お客さま一人ひとりに合わせたプレゼントやクーポンの発行も可能になります。システム導入の際には、予約受付ミスが発生しないよう、作業手順やバックアップ等のルール化、チェック体制の構築を行きましょう。

## モバイルオーダー

FILE.2

バル  
30

代表 小笠原 俊介氏



スムーズな注文で客単価アップ！  
スタッフの業務にも余裕ができました

2021年にモバイルオーダーを導入しました。導入にかかる費用は、厨房用のタブレットとシステム利用料金です。テーブルごとに2次元コードを配置して準備は完了。お客さまは自分のスマートフォンで2次元コードを読み取り、注文を行います。



店主の一工夫

注文画面は写真で分かりやすくし、英語も記載することで、インバウンドにも対応。

### 企業概要

選りすぐりのワインと、看板メニューの『牛ハラミのタリアータ(毎日数量限定)』をはじめとした豊富なバルメニューでインバウンドからの人気も高い本格バル。

【店舗名】バル30  
【住所】東京都北区中里1-4-4 1F  
【電話】03-5834-2391  
【URL】[https://www.instagram.com/30\\_sanju/](https://www.instagram.com/30_sanju/)



Point 01

## お客さまの時間を大切に！スムーズな注文で客単価もアップ

モバイルオーダーではスタッフの繁忙にかかわらず、お客さまが自分の好きなタイミングで注文ができます。機会損失がなくなったことに加え、スタッフに余裕ができた分、おすすめメニューを提案できるようになり、客単価は千円程アップしました。また、注文が入ると、厨房の画面に即座に注文内容が反映されることから、オーダーミスも起こりません。



注文が入ると文字と音でお知らせ。オーダーミスやオーダー漏れも防止できる。

さらに、モバイルオーダーは紙のメニューと異なり、メニューの入れ替えが簡単です。メニューの入れ替え頻度を高めることで、新メニューを楽しみに、短期間でリピートするお客さまも増えています。

Point 02

## ホールスタッフを常時1名減！浮いた時間を有効に活用

モバイルオーダーを導入することは、「ホールスタッフを常に1人確保できている」状態と同じです。オーダー業務にかかる手間、時間が減ったことで、人件費の削減につながっています。さらに、スタッフには空いた時間を活用して、新メニューの開発を手伝ってもらっており、若手スタッフの柔軟な発想を形にしたメニューはとても好評です。裁量のある仕事を任せることで、スタッフの定着にもつながっています。



いつでも注文できるから、お客さまの注文待ちストレスはゼロに。年齢を問わずほとんどのお客さまが自分の端末から注文している。

### 今後の展開

モバイルオーダーには各メニューの特徴なども詳細に記載できるので、今後はメニューにアレルギー情報を表記することで、お客さまにより安心して食事をしてもらいたいと考えています。



監修・宇田先生のワンポイントアドバイス

## インバウンドやSDGsに即対応！



タブレット端末で価格の変更や新メニューの追加、食材の説明等の追記を一括で行えます。メニューの多言語対応を行っておけば、インバウンドにも安心してご利用いただくことができます。また、オーダー履歴のデータを蓄積することで、フードロスの削減や適正価格の設定に役立てることもできます。

お支払いを便利に、スピーディーに

## POSレジ・キャッシュレス決済

FILE.3

Plants Cafe  
コハルビヨリ

代表 西口 晶代氏



気持ちに余裕ができて、  
お客さまと接する時間を増やすことができました

2017年のオープンに併せて、POSレジとキャッシュレス決済システムを導入しました。初期費用として、タブレット・レシートプリンターなどの購入代金、ランニングコストとしてはサービス利用料と決済手数料がかかります。レジカウンターにタブレットと決済端末を設置し、初期設定を行うだけなので、導入も簡単です。



店主の一工夫

お客さまの二次元コードを読み取りやすいよう、スマートフォンを乗せる台を設置。

### 企業概要

色とりどりのドライフラワーに彩られた店内で、こだわりの食材を使用したバスクチーズケーキが堪能できる人気のカフェ。店内ではドライフラワーやウエディングブーケも販売しています。

【店舗名】Plants Cafe コハルビヨリ  
【住所】兵庫県淡路市久留麻3-1  
【電話】0799-70-1913  
【URL】<https://koharubiyori2017.com>



Point 01

## キャッシュレス決済に対応してお客さまもお店も便利に!

当店では、キャッシュレス決済システムを導入し、クレジットカード・バーコード決済・電子マネーなど、幅広い支払方法に対応しています。最近は現金を持ち歩かない方も多く、キャッシュレス決済の利用割合は徐々に増えています。現金の受渡しが減ったことで、会計の待ち時間はかなり短縮されました。また、併せて導入したPOSレジは、レジ打ちの際にタッチパネルで直感的に商品を選ぶことができ、軽減税率や個別会計などの計算も自動で行われることから、レジの打ち間違いやお釣りの計算ミスも起こりません。気持ちに余裕ができ、お会計時のコミュニケーションといった、お客さまとの接点も増えました。



1台の端末でさまざまな支払方法に対応。

Point 02

## 日々の売上は自動で保存! データを活用して利益アップ

POSレジは1日の合計売上金額を自動で計算してくれるため、レジ締め時間が大幅に削減されました。さらに、販売した商品や金額、来店日時なども記録されるため、売上の分析を行うことができます。売れ行きの良いメニューに基づいた新メニューの開発に取り組んでいるほか、データから日々の売上を予測することで、材料の過剰在庫や食材ロスも防ぐことができました。



POSレジのデータを活用した、季節ごとに変化を見せるメニュー。



お店のメニュー構成に合わせて、使いやすいようにボタン配置などをカスタマイズ可能。

### 今後の展開

POSレジの売上データを分析したところ、当店のバスクチーズケーキは遠方からも定期的に買いに来ていただいていることが分かりました。そのため、今後は大手ECモールでの販売経験をもとに、自社ECサイトでの売上を伸ばしていきたいと考えています。



監修・宇田先生のワンポイントアドバイス

### お客さまにもお店にも嬉しい!



キャッシュレス決済は利用額に応じてお客さまにポイントが付与されるものもあります。お店にとっても、購入履歴のデータから、在庫数の管理や人気商品の分析を行うことで、利益率アップが期待できます。また、今まで時間がかかっていた業務を効率化することで、限られたリソースを顧客サービスの向上や新事業展開に充てることも可能です。

おわりに

# お店に導入してみたいと思うシステムはありましたか？

効果的にシステムを導入するためにも、導入前のポイントを確認しましょう。

## STEP1

### お客様の声を聞きましょう

会計待ちや注文時間、予約方法の希望など、お客様が何に困っているかを確認しましょう。

#### お客様の声

最近は財布を持ち歩かないことも増えたから、キャッシュレス決済が使えるお店を選ぶようにしているよ。

## STEP2

### スタッフの困りごとに耳を傾けましょう

どのようにお客様に対応したいのか、スタッフの困りごとや要望を確認しましょう。

#### スタッフの声

お客様が多い時間帯でもお会計や電話を待たせたくないなあ。

## STEP3

### 導入するシステムを決めましょう

お客様やスタッフの声を踏まえ、必要な機能だけに絞って予算を設定し、導入するシステムを決めましょう。

#### 経営者の声

スタッフとも相談しながら、お店にとってどのシステムを導入するのが一番良いか考えよう！

## STEP4

### テスト導入しましょう

実際にスタッフが操作できるか、必要なデータを取得できるか、テスト導入してみましょう。

#### 経営者の声

試しにお店で使ってみたら、必要な機能が揃っていなかったよ。テストしておいて良かった！

## STEP5

### さあ、本格導入です

システム導入後も、効果を検証し、必要に応じてやり方を見直していきましょう。

#### スタッフの声

いよいよ導入だね！これで普段の業務を効率化できる分、お客様へのおもてなしに注力できるよ。

#### 経営者の声

スタッフと入念に相談して決めたから、お店との相性もばっちり！便利になって顧客満足度もアップ！

# 課題解決

## まとめ 本格的な活用はこれから！

システムは課題を解決し、お店の将来あるべき姿を助けるツールです。お店の現在の状況とこれからについて整理したうえで、あなたのお店に必要なシステムを導入しましょう。



監修・宇田先生

データを分析・活用し、新商品や新サービスの開発に役立てましょう。



■ 監修

**宇田 名保美** (うだ なほみ)

ADU株式会社代表取締役  
中小企業診断士、販売士1級、ITコーディネーター等の資格を取得後、  
プログラマー・SEの経験を活かしたコンサルタントとして  
2000年に個人事業開業、2013年ADU株式会社設立。  
ドリームゲートや公的機関における  
コンサルティング・セミナー経営相談窓口の受託経験を活かし、  
ネットショップ構築、ウェブ広告、オンライン配信などの  
新しい生活様式に合わせたIT活用支援を実施している。

■ 企画・発行

日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-9-4

大手町フィナンシャルシティ ノースタワー

※本誌掲載の記事、写真、イラストなどの無断転用・転載はお断りします。

日本公庫ホームページでは事業者の  
皆さまの経営に役立つ情報を提供しています。

出版物は  
こちら!

