

企業情報

杏亭グループ  
業種：宿泊・飲食サービス業  
従業員規模：11～50人

課題分類

商品・サービスの質向上  
業務プロセスの効率化  
顧客（取引先）との関係強化

DX実践の目的

セールス

# セルフレジ導入で調理に注力し顧客満足度が向上

課題内容

- 弁当屋や仕出し屋をチェーン展開するグループで、コロナ禍で内食の利用客が増加したことから、慢性的な人手不足とお客様の待機時間の増加を課題としていた。
- ・ 店頭で注文を受けてから調理を行うが、忙しい時は従業員がレジにかかりきりになるため調理担当が不足し、弁当の提供スピードがダウンしていた。
- ・ 混雑時、商品の質に差が生じる、お客様をレジ前で待たせるなど、本来のサービスに支障をきたしていた。

実施概要

- 従業員を介すことなく注文と精算を済ませられる、タッチパネル型のセルフ注文・レジシステムを導入し、従業員が調理に専念できるようにした。
- 弁当にあわせて自動的に惣菜を提案する販促機能として、オススメオプションメニューを表示させた。

効果

- セルフ注文・レジシステム導入により調理に割ける時間が大幅に増え、商品の質が向上した。提供のスピードもアップし、お客様の待機時間が減少、顧客満足度が向上した。
- レジの打ち間違いや釣り銭の受け渡しミスが無くなり、会計ミスが9割削減された。
- 販促機能により追加注文が増加し、客単価が2割向上した。従業員が追加注文を促す必要がなくなり、心理的負担が減少した。

苦労話

個人店レベルで取り入れるにはハードルが高い導入コストだったが、経営者仲間から補助金の利用を勧められ、導入を決断した。

ITツール

【使用ツール】 tenposAir <https://www.tenpos.jp/tenposair.html>  
【取り扱い企業】 株式会社テンポス情報館 <https://www.tenpos.jp/>  
【ツール概要】 飲食店専用のPOSレジ&オーダーシステム



- ・セルフ注文・レジシステム導入で、調理に割ける時間が大幅増加
- ・品質向上、お客様の待機時間が減少し、顧客満足度が向上
- ・打ち間違いや釣り銭受け渡しミスが無くなり、会計ミスを9割削減
- ・販促機能で客単価が2割アップ、販促活動を行う心理的負担が減少

【導入前】混雑時は調理担当が不足、満足なサービスが提供できていなかった



【導入後】セルフ注文・レジシステムで、従業員を介すことなく注文・精算が可能

## セルフ注文・レジシステム



会計ミス9割削減

客単価向上

商品の質向上

顧客満足度向上

補助金活用

IT導入補助金