

EPARK 順番待ち & 予約システム

CASE STUDY BOOK



EPARK

寿司

くら寿司（くら寿司株式会社）		順番待ちシステム
梅丘寿司の美登利総本店（株式会社梅丘寿司の美登利総本店）	QSC改善アンケート	順番待ちシステム
寿司 あおい（株式会社ダイニングイノベーション）	QSC改善アンケート	テイクアウト

焼肉・肉

焼肉きんぐ（株式会社物語コーポレーション）		順番待ちシステム
大衆焼肉 みんなのにしき（有限会社たろうふうず）		順番待ちシステム
とんかつ かつ喜（株式会社きらく）	テイクアウト	順番待ちシステム
味ん味ん（株式会社味ん味ん）	QSC改善アンケート	順番待ちシステム

ラーメン・中華料理

来らっせ 本店（協同組合 宇都宮餃子会）		順番待ちシステム
8番らーめん（株式会社ハチバン）		順番待ちシステム
麺場 田所商店（株式会社トライ・インターナショナル）		順番待ちシステム

カフェ・ベーカリー

高木珈琲（株式会社サンパーク）		順番待ちシステム
たまご農家のキッチン レシピヲ（株式会社デイリーファーム）		順番待ちシステム

和食・その他

川魚 根本（有限会社 川魚根本）		順番待ちシステム
------------------	--	----------

自治体・行政機関

五霞町役場（茨城県）		順番待ちシステム
港区役所（東京都）		順番待ちシステム
堺市上下水道局（大阪府）		順番待ちシステム
大阪市此花区役所（大阪府）		順番待ちシステム
宮崎市役所（宮崎県）		順番待ちシステム
郡山市役所（福島県）		順番待ちシステム

理美容

NON-S（株式会社ビーフェイム）		順番待ちシステム
PURE CUT（株式会社アークミリア）		順番待ちシステム

くら寿司株式会社



国内有数の人気店も実感! 順番待ちシステム導入による「お客様のストレス軽減」や「CRM・リピート販促」効果

導入後、利用されるお客様も増え、好評です

くら寿司はEPARKの予約システムが初期の頃から10年以上のお付き合いです。より使いやすい予約システムになるように改良を重ねていただきながら現在に至っています。その間、利用されるお客様もどんどん増え、評判は良いですね。

EPARKを使っていたことで長時間待たずに食べることができるようになり、お客様のストレス軽減に役立っています。

メール配信を活用してのサービスアピールを行っています

メールで販売促進することができるのは便利です。同業他社がチラシによる販売促進を行っている場合も、私たちはすぐに、しかもダイレクトにお客様にサービスをアピールするメールを配信することができ、売上の低下を回避できています。

お客様に喜んでいただけますし、より多く足を運んでいただけるコミュニケーションツールとしてもEPARKを活用させてもらっています。

ご年配の方にも使いやすい、優しい予約システムを

EPARKの社員の方々は明るく前向きである印象が強い。そして柔軟ですね。体育会系を卒業した人達って感じかな(笑)。

これからもより見やすい画面にどんどん改良してもらって、ご年配の方にも使いやすく、優しい予約システムを開発して欲しいです。多くのお客様に飲食店の魅力をたくさん感じていただき、外で食べることの魅力をアピールできるような存在になって欲しいと思います。



取材協力

くら寿司
全国各地に多数の店舗を構える
超人気回転寿司チェーン店
所在地:大阪府堺市ほか
<https://www.kurasushi.co.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社梅丘寿司の美登利総本店



株式会社梅丘寿司の美登利総本店 鈴木営業本部長

日本有数の名店が取り組む“今だからこそ飲食店が強化すべきQSC施策”

店に足を運んでくれるお客様に向き合うことが大切

マーケティングコストをかけ新規のお客様を取り込むより、コロナ禍でありながら並んでまで食事をしに来てくれるお客様の期待に応えることが最重要。お客様の「ありがとう」「美味しかった」といったお褒めの言葉が職人や従業員にとって一番のモチベーションにもなり、「お叱り」や「改善のアドバイス」にも真摯に耳を傾けQSCの改善を図る。それが結果的に再来店に繋がり、好循環のサイクルを生んでいる。

紙アンケートの課題とWEB化したことのメリット

従来は店内にアンケートハガキを設置し、来店客に店舗や従業員への評価を書き込んでもらったりして、お客様の声を集めていた。手書きの文字の入力と集計には時間も労力が必要であった。数週間後に集計結果を本部から各店にフィードバックする頃には課題は変わっているなどタイムラグが大きな課題であった。職人の目の前では本音を書きづらく、お客様の声を広く反映しきれていないのではという不安もあった。

QSC改善アンケートは費用面で安価かつハガキでは拾いきれない幅広い層からの意見を負荷なく回収できたうえに、高齢層からの回答も想定以上に多いという驚きもあった。

集計の手間なくリアルタイムで来店客の反応と評価が可視化できることで意思決定や従業員の行動にもすぐに繋げやすいというメリットもあった。管理画面のシンプルさと使い勝手はITリテラシーの高い人間が現場に少ない飲食店には向いている。お客様から回答が入った瞬間に本部担当者の携帯にプッシュ通知が届く仕組みもあり、ポジティブな意見はできる限り早めに店舗にフィードバックすることで現場スタッフの士気を高め、従業員が見落としがちな指摘や改善点も即店舗に反映できるようになった。

QSCの可視化と改善スピードは再来店に直結

店側が来店されたお客様に最も聞きたいのは「次また来店してくれるか?」ということ。つまり「友人や家族に当店を勧めたいか」という質問に集約され、QSC改善アンケートによりスコア化される。モニター調査では特典やクーポン目的で回答する 경우가多く、再来店には

繋がらないが、QSC改善アンケートは飲食代金を支払い、お店に通ってくれる本物のお客様の回答だから価値が違う。そのスコアをあげていくことで再来店に直結すると感じている。

将来的にはスコアを店舗や従業員の人事評価制度に組み込むなど売上以外の評価指標への意識付けやQSCに繋がる行動と評価をうまく連動させていきたい。

さらに顧客の嗜好やトレンドの変化にも瞬時に対応できるよう日々顧客の声をキャッチしながらメニュー開発や施設、サービスの改善に活かしていきたいと考えている。

(※)QSC改善アンケート™

<https://epark.mbtn.jp/qsc/index.html>

飲食店の重要指標であるQSC(『Quality』『Service』『Cleanliness』)レベルを来店客の評価により定量的に可視化。分析結果をシンプルなレポートに自動変換し、現場でのスピーディーな改善アクションとQSC品質向上に繋げていく飲食店特化型のアンケートシステム。シンプルな管理画面、権限別、階層別に現状と課題が一目でわかる店舗レポート、総合レポート、離脱率を意識した回答画面UIなど、飲食店に必要な且つ重要な機能だけにフォーカスし開発。来店客からの本音が多数集まるとして、現場だけでなく経営マネジメント層に高く評価されている。テイクアウト向けにも対応。

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

株式会社梅丘寿司の美登利総本店
〒154-0022 東京都世田谷区梅丘1-20-7
<https://www.sushinomidori.co.jp/>



株式会社ダイニングイノベーション



新業態「寿司 あおい」を率いる丸山執行役員

コロナ禍で浮き彫りとなった「ファン化」の重要性

「寿司あおい」は2019年12月に1店舗目をオープンした新ブランドながら、板前が握る本格的な寿司がリーズナブルにいただけるというこれまでにないコンセプトが評判となり既に多くの支持を集めている。

コロナ禍において多くの飲食店がテイクアウトや持ち帰り、デリバリーを開始し試行錯誤する中、同店はEPARKテイクアウトに加盟する店舗の中でも売上は常にトップクラス。ブランドが広く知れ渡り浸透しているチェーン店ではない同店がなぜそこまで支持されているのか、一問一答形式でその本質に迫った。

テイクアウトシステム選びのポイントは 販促展開規模と柔軟性

一先ず多くのテイクアウトシステムがある中でEPARKテイクアウトを選び、利用し続けている理由を教えてください。

コロナ禍ですぐにでも売上をあげる必要がありましたので既に多くの会員（※2020年取材時点で約3,100万人）を抱えていることで効率的かつスピーディに販促展開ができる点は魅力的でした。それと柔軟な代金決済に対応している点です。当初は事前決済のみでしたが、営業担当の方から、別の取引先では店舗決済が50%を超えるところもあるという情報を聞き、店頭決済も取り入れた結果、すぐに注文数が伸び始めました。現在では店頭決済が約7割程を占め、興味深いことに内8割以上が店頭でクレジット決済をされています。事実その後レポートが増え続けており、事前決済と店頭決済を柔軟に併用できることは大きな利点だと感じています。一見、店舗側からすれば事前決済が効率的だと思いがちですが、顧客心理とユーザーファーストを追求し併用を可能にしたEPARKテイクアウトのシステムは深い意味で優れていると感じます。

一緊急事態宣言が明けた今、テイクアウトをどのように位置づけておられるのでしょうか。

2020年5月には店舗休業もあり8割がテイクアウトの売上でしたが、これが期せずして利益率の高いビジネスモデルを自然と創り上げたと感じています。これをどう今後活かすかが重要です。緊急事態宣言が明け店内の来店客が戻ってくれば、テイクアウトの売上も下がり、施策も来店特化にシフトしていくというのが一般的な考え方もし

ません。しかし店内売上をコロナ前に戻す努力をしながらも、テイクアウトで出来上がった売上も下げ止める施策を講じることで店全体の売上や利益をコロナ前よりも底上げができるチャンスだと考えてます。今後もテイクアウトの需要喚起は続けながらハイブリットなビジネスモデルを構築していきたい。

一今後來店にシフトしていくであろうテイクアウト需要を下げ止めるにはどうすれば良いのでしょうか。

テイクアウト需要が減る分でも本来「店に行きたい・店に行っていた」もしくは「行きたいんだけど、こういう状況だからテイクアウトをしていた」寿司 あおいのブランドが浸透している客層が来店にシフトしていくことは一定規模は避けられないと思っています。しかし、テイクアウトを下げ止める秘訣は、「今まで店に来ていなかった・知らなかった」、寿司 あおいのブランドがそこまで浸透していない接点の少なかった客層をいかに残していくか。そのためにテイクアウトを利用され、接点のとれたお客様の真意を深く知り、分析しアプローチしていくことが重要だと考えています。

今後更にテイクアウトのQSC可視化が ブランド浸透の重要課題に

一当社の「QSC改善アンケートforテイクアウト」をご活用されているのはそういった想いや深い戦略があったからなのですね。

テイクアウトや持ち帰りで接点のとれた新規層にいかにして「あおいのブランド」や使い方を理解してもらうかが非常に重要です。また、その客層を残していくためには、ネタの大きさや新鮮さだけでなく、あおいの店舗で出している空気感や提供の方法まで理解していただくことが必要です。そのためにはイエス・ノーだけではなく、顧客の生の声を聞く必要があると思っています。現在アンケートに回答が来ている内容からも顧客の不満や、こちらが感じさせたいことが伝わっていること、いないことが手にとるようによく分かり助かっています。

回転寿司のお寿司は流れてくる。スーパーのお寿司は冷蔵庫で保存しネタも冷たいがシャリも冷たい。我々は店内では食べたいものを目の前で握ってもらえ、できたてを食べられる。そこに圧倒的な差が生まれます。テイクアウトもそこにこだわり、受け取り時間に合わせて握っています。そこにこそ我々のブランド価値があると思っています。

「あおいとしてのこだわりや想い」に気付いてもらえているのかということ把握するためにも来店用だけでなくテイクアウト専用のアンケートが必要だと思っています。

また、QSC改善アンケートの良さとして感じていることは、都度聞きたいことが変わってきたり、深掘りしたいときに、いつでも自分たちで設問項目を自由に変えることができる点です。紙のアンケートや既存のシステムだとそういう訳にはなかなかいきませんので。

一テイクアウトで高い売上をあげる貴店が、常に心掛けていることは何でしょうか。

お客様の“真のニーズ”がどこにあるのか?“真の不満”はどこにあるのか?を日々探り、仮説を立てて改善しPDCAを回し続ける事です。PDCAというのは回すスピードが重要で、1ヶ月に一回やるのか毎日仮説を構築し展開していくのでは結果が全然違います。

一高速でPDCAを回していくコツなどはありますか。

役割分担は意識しています。QSC (Quality・Service・Cleanliness)に関する初期設問の対応や改善活動に関しては現場の店長に任せ、その上位レイヤーにある根幹に関わる重要な部分には私も深く目を入れるようにしています。当店らしい使われ方がされているか、その判断や尺度はフリーコメントからしか感じられないと思っています。お客様の意見から推測して、不満点などを吸い上げ仮説を立てるのは私の役割となります。

その点でお客様の評価が定量的な数値の変化としてリアルタイムに把握できるだけでなく、定性的なコメントも数多く深い内容のものまで日々得られるQSC改善アンケートのシステムにはとても助かっています。

一このコロナ禍、withコロナと言われる時代において、寿司業態だけにとどまらず外食産業はどのような発展の道が残されていると思われますか。

このコロナ禍において最も端的かつ明確に可視化されたことがあります。それは「顧客にどれだけ支持されていたか」「お店のファン、ロイヤルカスタマーをどれだけ獲得できていたか」が緊急事態宣言下や宣言後に明確に出たように感じています。withコロナで勝ち残っていくための鍵は「来店客、テイクアウト客のファン化」に尽きるのではないかと感じています。



それができない企業や店は淘汰され今後業種業態の垣根を超えた企業買収や再編の波に飲み込まれていきます。すごく強い動機でお店に行きたい!いいな!と思ってもらっているところだけが生き残っていく。ありがたいな所は有事においては選ばれない。顧客のニーズや不満を常に把握し仮説を立て改善をし続けているブランドが、ファンを構築していると思います。点数で把握するだけでなく、定性的な意見が拾える形でないとファン構築は厳しい。そういうファンづくりをしているところがどんどん飲食店として強くなっていくと思いますし、今後さらに明暗がはっきりとわかれてくると思っています。

一寿司 あおい様の今後の展開についてお聞かせ願えますか。

当初寿司あおいのビジネスモデルは店内飲食のみを中心とした住宅地立地型モデルのみでスタートしましたが、今災禍によりテイクアウト需要が増えたことで、期せずして店内飲食と、利益率の高いテイクアウトを兼ね備えたハイブリットモデルができあがりつつあります。今後はさらに両方に注力して、寿司あおいのブランドを確立していきたいと考えております。

一本日はありがとうございました。

(※)QSC改善アンケート™

<https://epark.mbmn.jp/qsc/index.html>

飲食店の重要指標であるQSC (『Quality』『Service』『Cleanliness』) レベルを来店客の評価により定量的に可視化。分析結果をシンプルなレポートに自動変換し、現場でのスピーディーな改善アクションとQSC品質向上に繋げていく飲食店特化型のアンケートシステム。シンプルな管理画面、権限別、階層別に現状と課題が一目でわかる店舗レポート、総合レポート、離脱率を意識した回答画面UIなど、飲食店に必要な且つ重要な機能だけにフォーカスし開発。来店客からの本音が多数集まるとして、現場だけでなく経営マネジメント層に高く評価されている。テイクアウト向けにも対応。

取材協力

株式会社ダイニングイノベーション

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南1-11-2

<https://dining-innovation.com/ja/>

寿司 あおい

〒227-0062 神奈川県横浜市青葉区青葉台2-7-4

<https://sushi-aoi.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社物語コーポレーション



【左】焼肉事業部 事業部長 山口学様
【右】焼肉事業部 事業推進グループ 統括マネジャー 益田英典様

「焼肉きんぐ」がコロナ禍でも勝ち続けられる理由とは!?

株式会社物語コーポレーション(本社:愛知県豊橋市、代表取締役社長:加藤 央之)が運営する焼肉業界のトップブランド「焼肉きんぐ」。コロナ禍で飲食業界の苦境が伝えられる中においても、特に堅調な業況を維持し続ける同ブランド。今回、飲食店向けにITを活用した順番待ちソリューション事業を展開する、株式会社EPARKグルメ(本社:東京都豊島区、代表取締役:白石 広樹)では、同ブランドのキーマンとなるお二人にその好調の要因と順番待ちシステム「EPARK」の活用術について詳しくお話をお伺いさせていただきました。

選ばれ続ける店になるためには「接客・ソフト面」が最も重要

昨今、味が美味しいというのは当たり前の基本価値ですが、それはいつか真似されてしまいます。我々は他社が真似できないオリジナリティが大切だと捉え常に改善をし続けています。特に「焼肉ポリス」、つまりは「人と人のつながり」、「人間味を感じさせるおせっかいな接客」を重要視しています。最後に勝敗を分けるのはそういった部分であり、人と人のつながりがあり、人の温かみを感じられる店であること。それがその地域で愛される店となり、結果的にこのコロナ禍においても選ばれ続ける地域一番店に自然になっていくものだと思います。お陰様で現在は多くのお客さまがリピーターとなっていただいております。そういった取り組みがお客さまに選んでいただけている理由ではないかと実感しています。



ITやシステムを部分的に駆使し効率化することで、人の強化に積極的に投資していくことができる。それは重要な戦略であり、こういった環境下でも集客が実現できている要因であると考えています。

混雑が招く弊害。「最適な人材配置」課題に直面

数年前、EPARK順番待ちシステムの導入前の状況を思い返すと、待合スペースには常に人が溢れており、入店を待っている方や、お会計を待っている方で、入口付近は混雑していました。加えて電話が常時鳴り続くことで、電話番号を専属で配置していたほどです。

電話の内容は当日の予約や混雑状況の確認など様々で、店内で待っていただいているお客様への案内と同時に来店を促す電話もしなければならぬ。またレジ業務に加え、お客様をどの席にご案内するのかを決めるのも同じ担当者の役割だったため、非常に難易度が高く、そこには有能な人材を配置する必要がありました。

本来そういった人材はお客様満足度を追求すべく、ホールでの接客や全体を見て店内をコントロールする役割に配置しなければならない。しかしそうはできていない状況に社としても大きな課題を感じていました。

受付周りの効率化で実現できた「人材の最適配置」と「機会損失回避」

EPARK順番待ちシステムを導入し携帯から順番待ちが出来るようになったことで、お客様の心理面での負担緩和の他、現場にも様々な変化が見られました。

同じ30分待つでも、行列に実際並ぶのと、行列から離れて携帯を見ながら30分待つのではお客様の気持ちも全然違います。列から離れてお待ちいただくことが可能となり、心理的負担が軽減されたことで、待つのを諦めて列から離脱されたり、待たずにお帰りになられるといった機会損失を減らすことができていると思います。

それまでは人が紙で順番管理していたことで、呼び出し順の間違いや声での呼び出しが伝わる伝わらない等のトラブルなどもあり、お客様の不満も生じていました。それらの改善につながり安心してお待ちいただける環境の整備に大きく寄与してくれました。

また、焼肉キングでは食べ放題を注文されるお客様がほとんどであり、料理の提供スピードが顧客満足度にも直結しますのでそこを改善するリソースは何としても死守したい。EPARK順番待ちシステムを導入し、受付周りの人員配置を効率化できたことで、料理の提供遅延に対するお客様からの苦情の数が一定数減少しました。結果的にスタッフの皆さんが当社の経営理念Smile&Sexyを体現すべく、接客面で付加価値を提供することにより注力できるようになったと感じています。

なぜ「席予約(席確保)」ではなく、「順番待ち」が今、重要なのか

コロナ禍で営業時間が短縮になっている店舗も多く、限られた席数と時間で回転率をいかにして上げていけるかが大きなテーマになっています。時短営業が続く中でも売り上げを上げ続けていくために、回転率というのは凄く意識してきた部分ですし、今後もさらに経営にとって重要な要素となっていくものと考えています。

実際の店舗では、順番を待っている間にお呼び出ししてもキャンセル通知をされず、お帰りになられるお客様や、何らかの理由で呼び出したタイミングではお戻りになれないお客様もいらっしゃいます。そんな際にもEPARK順番待ちシステムを使うことで、先に次のお客様をお通して、お戻りになられていないお客様を一度保留ステータスへ変更することで別のタイミングで再度お呼び出しすることなどもできます。こういった柔軟な行列管理が可能となりました。

また、これを人間が管理するとなると、「もし居られたらどうしよう。」「急に戻ってこられたらどうしよう。」という考えになり、いつまでも探して待つてしまう。

結果、その間は空席が発生してしまい、その分売上機会の損失となります。そういったことから席予約での「キャンセルリスク」も順番待ちでは心配する必要はありません。

回転率最大化を実現する自動電話呼出機能

回転率を実現する要因として最も大きいのは「最適なタイミングでのお呼び出し」となります。

回転率を分解すると、お呼び出しをして、お食事していただいて、片付けて、次のご案内をする間のスピードだけだと思います。勿論提供するスピードによってお客様のお食事のスピードも変わってくるのでここも凄く大事なポイントだとは思いますが、最適なタイミングでお客様をお呼び出しして、空いた時に即ご案内できる席をつくっておく。それが回転率を最大化するために最も重要なポイントであり、EPARK順番待ちシステムを活用して、効率的に次のお客様をお呼び出ししていることが、回転率向上に寄与していると思います。

EPARK順番待ちシステムの機能の中でもそういった点で効果的であると捉えているのが、順番が近付くと自動で呼び出してくれる「電話呼び出し機能」です。前のお客様があと何分となった時に自動的に呼び出してくれる仕組みになっているのですがコロナ禍においては特に効果を発揮しています。

今は感染対策の一環で待ち合い席ではできるだけお待ちいただかないようにしています。お客様から見ると、待合スペースはそんなに広くない

ので密を気にされる方が多いと思いますので、店外で待つことができるEPARK順番待ちシステムは密対策の面でも活用されていますし、お客様もそれを望まれていると思っています。

会員基盤を最大活用したCRM販促

EPARKには順番待ちだけでなく会員向けにDM配信できる機能もあるため、当社としてもそのEPARK会員基盤を最大限に有効活用させていただいています。例えばメニューが変わった時などにメール配信を行うなど販売促進に活用しています。

短期的な集客効果だけでなく、昨今環境の変化が激しい中で営業時間短縮や休業など急な変更が発生したときなどのお客様への伝達手段としても有効活用できると思います。

何よりも会員基盤を活用してお客様へ直接情報をご提供できる点はEPARKが保有する会員基盤ならではの大きなメリットですね。

これからも地域で一番愛されるお店を目指し、常に進化し続けられるようスタッフの皆さんと力をあわせ経営努力を続けて参りたいと考えています。



取材協力

株式会社物語コーポレーション
〒440-0831 愛知県豊橋市西岩田5-7-11
<https://www.monogatari.co.jp/>

焼肉キング
<https://www.yakiniku-king.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



有限会社たろうふうず



大衆焼肉みんなのにしき 板野店長

行列が絶えない超人気焼肉店に学ぶ 「コロナ禍でも顧客と繋がり、ファンを増やし続けることの大切さ」

「大衆焼肉みんなのにしき」(岡山県岡山市北区、運営:有限会社たろうふうず)は、コロナ禍においても例年同等の受付数を維持し続けている。創業から60年以上地元で愛され続ける同店で現場を切り盛りする板野店長に繁盛店として根強いファンを獲得し続けられる理由とその秘訣について伺った。

緊急事態宣言明けからの客足の戻りが速かったワケ

新型コロナの影響が出始める半年位前からテイクアウト弁当を始めていたことや、持ち帰り専用企画を試行錯誤するなどコロナ禍でも店と常連客が繋がっていられた環境を整備できていたことが、宣言明けすぐの来店につながった要因ではないか。

繁盛店が抱えていた3密課題とその解決策

EPARK導入前は店頭で2~3時間待ちの行列が頻繁に発生していたが、そのままの状態ではコロナ禍3密を避けての営業継続は不可能であった。EPARK導入後は店にWEBでの順番待ちができるようになったことで、順番を待つ途中でしびれを切らして列を途中で離脱するといった機会損失も激減した。

呼び出しも自動でかかることから、混雑する店頭を離れ、駐車場(車中)で待つだけができるようになったことは店側の負担軽減とお客様側の安心安全面でのメリットも大きかった。

EPARK管理画面では来店客が店頭の発券機から発券したのか、WEBから順番待ち受付をしたのかが判別できる。店頭発券された方に対してはWEBでの順番待ちが出来るというメリットを来店時に伝えることで次回の来店促進と利便性の向上につなげている。

リピーターを増やす施策とは?

同店では受付する方の約半数がWEBでの順番受付を利用する。予約動線の中でもメインとなる店の公式ホームページ内に設置しているEPARKのバナーは、視認性も高く客からも予約の際に大変分かりやすいと好評である。InstagramやTwitterなどSNSも数年前から

運用しており、各媒体からのリンク導線もEPARKに集約している。EPARKに予約導線を一本化することで、EPARKの会員登録からWEBでの順番受付という予約動線がスムーズに運ぶ。EPARK会員はそのまま店のマイショップ会員となることでDM等のリピート販促施策も店舗主導で容易に実施することができるようになった。

管理画面では、過去に何回来店されたかという情報も同時に確認することができるため、来店頻度に合わせた接客も可能となる。そういったきめ細かい1to1での顧客対応がEPARKシステムの活用により実現できリピート率も高められている。

現在ではEPARKに予約導線を集中させること以外、特に販促施策せずとも、効率良くリピーター獲得ができていると教えてくれた。



2017年にリニューアルオープンした席間隔の広い店内(撮影はリニューアル当時)

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

大衆焼肉みんなのにしき

<http://www.taroufoods.com/nishiki/>



株式会社きらく



【左】株式会社きらく 営業部次長 兼 販売促進部次長 池浪真史様
【右】株式会社きらく 企画開発部 店舗管理課 金銅直毅様

100年続くビジョナリー・カンパニーを目指す企業が採用した一石三鳥! 今だからこそ欲しかった「テイクアウト連動型順番待ちシステムEPARK」

近畿では知らない人はいない、とんかつの超老舗ブランド「かつ喜」の他、国内に約70店舗以上を展開。創業から約35年もの永きに渡り飲食特化で事業を継続してきた株式会社きらく(本社:大阪府富田林市、代表取締役社長:辻野亨)。

今回は同社の理念「100年続く企業を目指す」ために堅実経営を名実ともに実践し、環境の変化に柔軟に適応し事業を継続してきた同社の現場を支えるキーマンのお二人にインタビューに応じていただく中で、お客様に支持され続けていくためのヒントを探ると同時に、この時期に敢えてEPARK順番待ちシステムの導入に至った背景や理由、その活用方法、今後の展望についても聞いてみました。

※インタビューと撮影はオンラインで実施。

同社でキーマンとなるベテラン社員の池浪さんと入社9年目で企画開発を任されている金銅さんのお二人にお話を伺った。人間性が言葉から溢れ出るお二人からも同社がこだわる心のこもったサービス品質の高さを感じ取れた。

お客様に接する従業員の「心」こそが商品価値であり最大の財産

「直接お客様に接する接客時の従業員の姿勢や接客は勿論のこと、店作りから雰囲気、料理に関する素材選びから商品メニュー開発等に至るお客様に提供するものすべてに対しての従業員の『心』こそが我々の価値であり財産、唯一こだわってきたものです。」同社で20年以上勤務し同社の経営理念を体現してきた池浪さんはこう話す。

特別なことは一切していないというが、聞くと同社が開催されているという研修内容についても強さの秘訣を垣間見ることができた。直近はコロナ禍で開催頻度は限定的ではあるものの入社年数や経験に応じて複数の研修プログラムが用意されている。接客などの飲食に関わる内容以外にも、会社の経営理念の浸透や人としての考え方、哲学に至るまで幅広い人としての成長を形作る学びの場が社員には平等に提供されているという。またそれを教える側の講師も先輩社員自らが登壇し伝えていくなど徹底された継承の仕組みが構築されている。

「あたりまえのことをあたりまえに」 それこそが今、最大の強みに

同社メインブランドのとんかつ「かつ喜」では創業時からかわらぬこだわりでお客様にサービスを提供し続けている。四元豚をはじめ日本全国のブランド豚など入手困難な素材を常時用意し同社秘伝の調理法と味付けで提供しているという。また仕入、調理、接客全ての工程において「お客様が当店に来店した1日でも幸せでいられるように。」との心をこめて提供しているのだという。

池浪さんは「競合優位性は正直分からない」と謙遜されたが、それこそが我々から見て圧倒的優位性であると感じられた。まさに社員一人ひとりが、同社代表が理念として掲げる「義を以て利と為す」正しい行為を積み重ねることによりいただいた利を「積少為大」させることが大切だという考えを言葉の節々から感じられた。こういった理念を持った方々が商品を提供する店に是非足を運んでみたい、と率直に思えた。まさにコロナ禍でこそその理念が真価を発揮している、選ばれ続けている所以であると感じられた。

EPARK順番待ちシステムとの最初の出会いは 消費者として。今後は回遊性を高め集客効果にも期待

今回社内でEPARKの導入を推進された企画開発部店舗管理課の金銅さんがEPARKを初めて知ったきっかけは客として訪れた回転寿司チェーンや焼肉チェーンであったとか。店頭の混み合った中でウェイティングボードの紙に名前を書くという手間や不安も解消できWEBで負荷なく順番待ちができるという順番待ちシステムは消費者にとっても店側としてもシンプルにメリットがあると感じたという。また同社の店舗周辺の飲食店の他、商業施設、区役所、市役所といった公共施設に至る多くの施設に導入されており、回遊性が高まることで同社店舗への集客効果も見込めるのではといった期待もあったという。

また、同社の店舗周辺にEPARK導入施設が多いということは既に来店されているこのようなお客様の行動からも見てとれる。かつ喜への導入前は来店されたお客様がこれまでとは違う入店方法に戸惑うのではないかと心配もされたが、周辺施設でもEPARKを利用し既に

認知しているせいか、違和感なく特別な説明も必要とせずスムーズにお使いいただけているという。

需要急増のテイクアウトと連動した順番待ちシステムに圧倒的な差別化と魅力

コロナ前は10%前後であったテイクアウト比率がコロナ禍は30%～60%に迫る日もあるほど需要が急増したという同社。従来は店舗の電話でテイクアウトの注文を受けていたが、そこまでテイクアウトの注文件数が増えると電話では受けきれなくなっており、通常来店されたお客様への接客品質の劣化の他、テイクアウトの注文電話が繋がらないために待ちきれず来店されたお客様を密な状態でお待たせしてしまうといった弊害も見られたという。

そういった状況に対してテイクアウトと順番待ちの両方の解決策として金銅さんがEPARKの導入を会社に提案したのはまさに絶好のタイミングであったといえよう。

EPARK順番待ちシステムはEPARKテイクアウト(※)と連動しており、消費者がWEBで順番待ち受付をする際には同じ画面内に「テイクアウト」ボタンが表示され、順番を待っている消費者に対してテイクアウト注文への誘導も可能となる。消費者にとっては順番待ちの待ち組数の状況を見ながら、「これからみたいテレビがあるから、今日は持ち帰りにして家で食事を済ませよう」といったようにその都度状況に応じた選択肢を消費者に提供できる。

つまり、店内飲食されないお客様に対してもテイクアウトの提案を行えることで機会損失が回避できるという仕組みだ。

まさにEPARKグループ連携が為せるコロナ禍でこそ効果的を發揮したワンストップ・ソリューションである。

現在はWEBから順番待ちとテイクアウト予約の双方を受付できることで、店舗で受けるテイクアウトの注文電話は減り、お客様にとっても密な状態での待ち時間を減らせる一方で、従業員は店内の接客に集中してサービス提供ができるようになった。まさに一石三鳥の課題解決になったという。

今後はさらに自社アプリと順番待ちシステムとの連携も強化していくなどの改善を講じることにより、お客様にとってもシームレスかつ負担の少ない予約導線を確保しながら「心」を大切にサービス提供環境を構築していきたいと語ってくれた。

(※)EPARK順番待ちシステムに加えEPARKテイクアウトの契約が必要となります。



1. EPARK順番待ち受付サイト

順番待ち状況と順番待ち受付ボタンと同じ画面内に「テイクアウトする」というボタンが表示

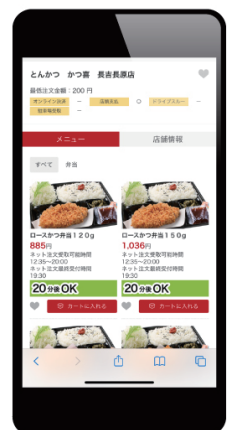
順番待ちをするか、テイクアウトをするかを待ち状況に合わせて選択が可能



2. テイクアウト専用サイト

テイクアウト商品メニュー画面に遷移し、WEBで直接注文を行うことができる

大まかなテイクアウト受取時間もわかりやすく表示され、注文と受取予約を行うことができる



取材協力

株式会社きらく
〒584-0006 大阪府富田林市旭ヶ丘町5番11号
<https://www.kiraku-g.co.jp/>

とんかつ かつ喜
<https://www.kiraku-g.co.jp/shop/tonkatsu.html>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社味ん味ん

七輪炭火焼肉 味ん味ん



伝説の繁盛店が取り組む接客品質の均一化

神奈川県相模原市を中心に、神奈川県内や多摩地区で店舗を展開する伝説の人気七輪炭火焼肉店「味ん味ん」。「QSC改善アンケート」による来店客約1万名へのアンケート調査によれば、約30%が月1回以上来店し(3ヶ月に1回以上、つまり年に4回以上来店すると回答した層を合わせると実に75%)地元客にこよなく愛され、ファン化を実現させている「伝説の焼肉店」として神奈川県はおろか関東全域にその名を轟かせる。同社を創業時から支える久保菌取締役はそのロイヤルカスタマー育成術と繁盛店として長年地元にも愛され続ける秘訣について伺った。

地域で長年愛され続けている理由

焼肉店としてのあるべき姿、基本を徹底しているに過ぎない。味、品質、鮮度をどんな時であろうと一定に保つことを創業当初から大切にすることで、いつ来ても味にブレがないということがお客様への安心感につながっているのではないかと。

ただ、昨今多店舗展開する大手資本のチェーン店も肉質にはこだわってきており、味や鮮度だけでは中長期で支持され続けるにも限界があるという危機感は常に持っている。

顧客からのQSCの定性評価が可視化できる重要性

接客について特別な教育プログラムは導入していないが、接客品質の改善と均一化には特に注力している。

創業当初は町のホルモン屋からスタートしたこともあり、無愛想でぶっきらぼうな社員も多く、当初は肉の品質を追求してさえいれば大丈夫だろうという甘い考えもどこかで持っていた。しかし店舗を拡大し、お客様の目も舌もこえていくにつれ、味や鮮度を高いレベルで維持しながら、接客面での品質を改善していくことが、店舗を拡大しながらもブランドとして支持され続けていくには必要不可欠であると分かった。

定性的になりがちな接客を均一化する仕組みとは？

従来は店長の裁量やスキルにより感覚値で教育することで、店舗での接客品質にはかなりばらつきがあった。そこでNPSを採り入れた

EPARKのQSC改善アンケートを活用することで、現状の定量可視化を試みることにした。評価の高い店長を異動させると、異動先の店舗では売上やお客様からの反応は良くなるが、その場しのぎであり再現性は図れない。しかし、同ツールではお客様のQSC評価を点数化し定量的に可視化できるだけでなく、従業員が気づかなかった問題点への指摘や顧客のニーズなど、定性的なコメントがリアルタイムで入手できる。本部ではお客様のコメントを定期的に店舗へ共有し課題の早期発見や対策、アルバイトへのお褒めの言葉をモチベーションアップに役立てたりしている。

把握しづらい顧客ニーズが浮き彫りに

コロナ禍を経て、お客様が店内の換気や清潔面、消毒などの行為に対してとても敏感かつ、詳しくなっている。他店とも比較されることも多く、更に目配りを徹底していかなければならないと強く感じる。お客様の心理の変化やトレンド、気にされているポイントなどもリアルタイムにQSC改善アンケートによって把握できることで瞬時に対応できるようになった。

(※)QSC改善アンケート™

<https://epark.mbtn.jp/qsc/index.html>

飲食店の重要指標であるQSC(『Quality』『Service』『Cleanliness』)レベルを来店客の評価により定量的に可視化。分析結果をシンプルなレポートに自動変換し、現場でのスピーディーな改善アクションとQSC品質向上に繋げていく飲食店特化型のアンケートシステム。シンプルな管理画面、権限別、階層別に現状と課題が一目でわかる店舗レポート、総合レポート、離脱率を意識した回答画面UIなど、飲食店に必要な且つ重要な機能だけにフォーカスし開発。来店客からの本音が多数集まるとして、現場だけでなく経営マネジメント層に高く評価されている。テイクアウト向けにも対応。

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

株式会社味ん味ん

〒243-0804 神奈川県厚木市関口159-1



協同組合 宇都宮餃子会

来らっせ 本店



協同組合 宇都宮餃子会 鈴木局長

宇都宮餃子会が取り組む3密回避の切り札

協同組合 宇都宮餃子会（栃木県宇都宮市、代表理事平塚康）が運営する、組合直営店「来らっせ 本店」日替わり店舗・常設店舗や餃子会加盟店では「EPARK」を導入する。同組合が順番待ちシステムを“今”導入する真意とその戦略を、同組合の鈴木局長に伺った。

宇都宮餃子会とは？

「協同組合 宇都宮餃子会」は、餃子を通じた地域活性化と餃子文化の普及振興を目指し設立された、日本で唯一の“餃子”協同組合。2020年時点で加盟店としては宇都宮市内を中心に約90店舗程ある。「来らっせ」は宇都宮に来ていただくお客様の「いろいろな宇都宮餃子のお店の味を食べ比べてみたい」という要望に応え、有名店の味を一箇所に集めたいいわゆる宇都宮餃子の見本市のような場所である。

EPARK導入の経緯や動機

例年人気店では3時間以上、通常店舗でも2時間待ちが当たり前で店頭で長い行列ができていたが、コロナ禍で組合員の中でも話し合いが持たれ自粛や営業時間短縮といった措置を取らざるを得ない状況もあった。店舗によっては平日だけ営業し、週末は自粛など店舗の状況に合わせて様々な対応をとらせていただいているのが実情。

一方事業を維持していくためには完全に休業をするという判断はなかなかできない環境もあり、営業する以上は、コロナ対策をできる限り徹底したうえで、お客様には少しでも安心できる環境を提供したいと考えていた。EPARKの順番待ちシステムをご利用いただき、行列を緩和し3密を回避していただく切り札として活用したいという思いから導入を進めるに至った。

なぜEPARKだったのか？

常時行列が絶えない大手回転寿司チェーン店や焼肉店などでも安定して稼働し続けている光景を利用者として見てきたことと、どこかのメーカーの機器が一番使いやすいのかというのは長年調査を続けて来た。トレンドやニーズに合わせて常に機能がバージョンアップしている。つまり、最も洗練されている機器であると感じていたという点が大きい。長く使っていくためには価格面だけでなく、機能やサポート体制も重要。その点でEPARKであれば安心できるとして導入を決めた。

宇都宮餃子が愛され続ける所以

根拠として「餃子の街」として市としてもものろしを上げてやる以上は、売上だけではなく宇都宮の餃子に対して良い印象を持って帰っていただき、2回、3回と宇都宮に重ねて足を運んでいただきたいという思いを強く持っている。その中でも「おいしく食べていただける空間作り」を何よりも大切にしている。いかにしてリピートしていただくか、味の維持向上はもちろんのこと、衛生面やサービス面、つまり飲食店における基本事項であるQSC品質にご満足いただければ二度と宇都宮まで足を運んでいただくことはないかと常に危機感を持っております。今は良くても将来は安泰ではないのだと。そういった戒めも含め各加盟店様には長く存続し繁栄し続けていただくための取り組みを今後も組合としては支援していきたいと考えている。



取材協力

組合名:協同組合 宇都宮餃子会
 代表者:代表理事 平塚康
 設立:平成13年2月16日
 加盟店数:96店(2020年3月現在)
<https://www.gyozakai.com/>

その他写真など
 Webでご覧になる
 場合はこちらから



株式会社ハチバン



【右下】株式会社ハチバン 執行役員らーめん事業部長 谷内 敏隆様
【左】株式会社ハチバン らーめん事業部FC運営 担当部長 森 皓介様
【右上】株式会社アモーレながさぎ 営業部統括マネージャー 前田 昭仁様

ピーク時間帯の延長効果と従業員の負担軽減を実感

創業50年を超える老舗外食チェーンが産み出した北陸のソウルフード

株式会社ハチバンは、1967年に「8番らーめん」を創業して以来、「より多くの人々に、より良い商品をより安く、より良い環境の中でお届けし続ける」を経営理念に掲げてきたフランチャイズチェーンである。創業からのこだわりの味わいをそのままに守りながらも、常に新しいチャレンジを続けることでシステム化された効率的な経営を可能にしてきた。2021年8月現在、国内118店舗、海外146店舗の計264店舗を展開。北陸のソウルフードとして親しまれ、最近では大手コンビニチェーンとコラボしたカップ麺も発売。今やそのブランドは全国区となっている。

常に独創的なアイデアとチャレンジ精神で市場を切り開く『先見の明』

同社はコロナ禍で外食チェーンにも広がりを見せているドライブスルー方式を2013年から既に開始。また業界でも一般的となったラーメンのテイクアウト販売も、2014年から全国に先駆け市場を切り拓いてきたことはあまり知られていない。

また、現在では麺屋一燈など有名ラーメン店の他、田所商店、町田商店といった全国展開するチェーン店などラーメン業界にも徐々に浸透しつつある順番待ちシステムに関しても、その効果にいち早く着目し導入を開始。常に固定概念や常識にとらわれない発想でチャレンジをし続けている。

今や焼肉店や回転寿司店の店舗運営には欠かせない順番待ちシステムであるが、ラーメン店での活用事例は実はあまり知られていない。実際現場ではどのように使われ効果を生み出しているのか、導入に至った経緯や活用方法について株式会社ハチバン様とFCとして売上上位店を運営されているアモーレながさぎ様に直接話しをお伺いすることができた(以降インタビュー形式原文掲載)。

ラーメン業態におけるテイクアウト販売と順番待ちシステム導入の経緯

一コロナ禍以前から、ラーメン業態ではいち早くテイクアウト事業に

取り組み、順番待ちシステムを導入するなど、新しい取り組みを率先して進めてこられたのには、何かきっかけなど理由があるのでしょうか？

谷内様:もともと餃子や唐揚げなどのお持ち帰りはやっていたのですが、正直「ラーメンを持ち帰るのは非常識」という考えが当時以前はありました。ですが、2014年位から高齢化社会を迎えるにあたって、お店に来られない人が今後増えるのではないかと、という風に考えるようになり、将来を見越してラーメンテイクアウト販売の準備に取り掛かりました。

ラーメンの持ち帰りというと汁が溢れたり、麺が伸び切ったりとネガティブな印象ももたれますが、今ではだいぶお客様にも浸透し、さらにコロナ禍になってからはテイクアウトされる方が一段と増えました。テイクアウト専用容器や専用麺の開発などテイクアウト対応を早くから取り組んでいたため、予期せぬコロナ禍でも時代の流れに即座に対応できました。今では2013年から開始しているドライブスルー方式の導入店を増やすなどお客様の選択肢を増やす仕組みを順次強化しています。

森様:実は順番待ちシステムの導入については、フランチャイズ加盟店様からの提案がきっかけでした。社内には当初「ラーメン屋で順番を待つための発券機ってどうなの?」という懐疑的な意見もありましたが、元来のチャレンジ精神と人件費削減、人材の確保、といった観点から本部としても興味があったこともあり、加盟店様から導入を開始しました。

一実店舗では順番待ちシステムがテイクアウト販売に与えた効果などはありましたでしょうか。また、店舗ではどのようにラーメンテイクアウト販売を消費者に浸透させ売上をあげてこられたのでしょうか？

前田様:「8番らーめん武生店」では、順番待ちシステムの導入後に、テイクアウトシステムを導入しました。既に順番待ちシステムの利用時にマイショップ会員となっていた近隣のお客様にテイクアウトの販促活動が一気に行えたことでテイクアウトサービスをいち早く浸透させることができたと思います。また、高齢者が多い地域ということもあり、機械化という部分で最初は抵抗がありましたが、順番待ちシステムではDMやクーポンを配信できるなどリピーター向けの販促も容易に実施できることから高齢者が多い地域ということもあり、テイク

アウトのリピート率はかなり高いと思います。

最初は、ラーメンのテイクアウト販売を認知してもらうための工夫が必要でした。入り口に持ち帰り用の容器を設置したり、テイクアウト専用のリーフレットを用意したり、テイクアウト実施の視覚的な認知活動に取り組みました。お客様は最初不安と好奇心から注文されるようでしたが、お店で長時間待たなければならない高齢者や、店内で食べづらいと考える女性の一人客などに需要があります。

実際に現場が感じた順番待ちシステム導入メリットとは？

一順番待ちシステムについてお聞きします。順番待ちシステムを実際に導入してみて感じたメリットはなんですか？従業員の業務にはどのような効果をおよぼしましたか？

森様:順番待ちシステム導入の狙いとして、ランチやディナーのピーク時に受付業務につきっきりになってしまうスタッフ1名の削減がありました。実際に1名削減できたかという、まだそのレベルには至っていませんが明らかに別の利点がありました。

受付業務は、ある程度の能力と経験がないと務まらないポジションなのですが、そこに求められるスタッフの能力・担当するスタッフのストレスが軽減され必要なスキルが標準化されたことで店内従業員の最適配置が実現しました。ストレスの軽減は、お客様にもいえることで、いつ名前が呼ばれるか分からないと気を張って待たなくてはいけない状況が解消され顧客満足度の改善につながりました。

当初の導入目的とは少し異なりますが、スタッフのオペレーション効率化とストレス軽減、お客様の安心の恩恵が非常に高いです。

前田様:EPARKの導入前、受付でウェイティングボードを使用していた時は、受付の業務は高度な技術が必要でし、クレームトラブル発生リスクも内包していました。順番待ちシステムを導入することで、お客様の方も煩わしさが軽減されたのと、「大体何分待ちますか」という質問ナンバー1の回答が自動で表示されるので、お客様も安心、従業員も都度対応しなくてよい環境となりました。

電話呼出機能によって受付でコールボタン設定すればお客様は車や別の場所で待つこともでき、密になる場所で待つ必要がなく感染症対策にも効果的です。また従業員は、待ち状況を端末で確認し、来店人数や、希望席などの情報をリアルタイム事前で把握取得することが可能です。そのおかげで、配膳準備や席の要望に迅速な対応ができ、作業効率が抜群に高まりました。従業員・お客様共に時間の使い方が効率良くなったように思います。

人数が多い来店時や繁忙期などはWEBでの「日時指定優先予約受付機能」が特に役立っています。

ピーク時間帯の延長効果を実感

一順番待ちシステムを導入したことにより、キャンセル率減少や回転率向上など、売り上げ貢献増加に結び付いていますか？

前田様:コロナ禍で営業時間の制限がある中で、店舗の売り上げを維持向上させていくには、客単価を上げるか回転率をあげるか従業員の生産性をあげるしかありません。そんな中、お客様の状況がリアル

タイムに可視化され、一覧で把握できるので、オペレーションの最適化につながりました。

お客様が食事をされる時間は変わらないため、回転率の向上というよりは、ピーク時間帯の延長効果の方が実感としてあります。今までは、ピークが短時間に集中してしまっていたが、お客様の方でピークを多少ずらした時間で優先受付をするなど調整をかけたり、待ち時間が明確になったことにより、待つという行為をしてもらえるようになりました。さらに待ち時間が常に可視化できることでお客様の次の予定や状況に合わせ同じ受付画面内でスムーズにテイクアウトに切り替えなどもできることから、そのまま無断キャンセルされるお客様の数は格段に減り、機会損失防止効果を強く感じています

また、順番がきた際に名前を呼んだ、呼ばない、などの受付業務におけるクレームやストレスがなくなりました。番号札を持っている意識からか、キャンセルをするにしても、お客様側から「キャンセルをお願いします」と、アプローチしていただけることが増え、受付業務で生じる混乱もなくなり、業務がよりスムーズに効率よく回せています。

一今後、順番待ちシステムをどのように活用していこうと考えていますか？

谷内様:具体的な活用にはまだ着手していませんが、どういった層がどのような企画に興味を持って来店してくれるのかなどのデータ取得ができるため、そこからリピート率を上げるための企画や商品開発につながれると考えています。それぞれの地域にあった企画をより効果的にアプローチすることに活用していきたいです。

最後に

ラーメンのテイクアウト販売、ラーメン業態で順番待ちシステムの導入、どちらも意外に感じるかもしれない。しかし、コロナ禍の現在、飲食店のテイクアウト対応はもはや当たり前となり、感染症対策の一環として、飲食店での混雑緩和対策は事業継続のための必須事項として政府や自治体からも対応を求められている。

限られた条件下で安定的に利益を生み出し、持続可能な事業活動を継続していくためには、その時々々の環境に柔軟に対応する適応力は欠かせない。

今回事例として紹介したハチバン様のように常識にとらわれず、これからの時代の流れを想像し、新しい発想で果敢にチャレンジしていく取り組みが、結果として課題解決に繋がるヒントを得られる環境、土壌を形成していると言えるのではないだろうか。

取材協力

株式会社ハチバン
〒921-8582 石川県金沢市新神田1-12-18
<https://www.hachiban.co.jp/>

株式会社アモーレながすぎ
〒916-0028 福井県鯖江市小黒町1-15-23
<https://www.nagasugi.co.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社トライ・インターナショナル

蔵出し味噌
麵場 田所商店



麵場 田所商店 川口店 渡辺副店長

順番待ち予約を業態に根付かせた先見性

順番待ちシステム導入経緯とその効果

コロナ禍では店頭での行列解消など3密対策を主な目的として、順番待ちシステムを導入する企業が増えているが、「麵場 田所商店」ではコロナ以前から既にその販売促進効果とオペレーション最適化、人件費抑制効果に着目し導入を開始。当時は業界内でも先進的かつ画期的な取り組みでもあった。

現在では直営店の他、FC混雑店を中心に店舗数を増やす中で、当初目的としていた販売促進効果等に加え、お客様への安心安全を提供するためのツールの1つとして欠かせない存在となっている。

本部渡邊SV曰く、EPARK導入前は、来店するお客様の名前の書き間違いや呼び間違いなど、ウェイティングボードを使った順番管理で起こり得るトラブルや対応する従業員の負担が課題としてあった。

店舗数の拡大期に合わせて、受付対応をする従業員のスキル平準化（アルバイトや外国籍従業員でも迅速に受付業務に適應できる仕組み作りといった）も急務であった。

さらに新店舗を次々と各地に出店する中で、同地域では認知度の低いブランドを効果的かつスピーディに認知させていく必要もあった。

オペレーション効率、人材育成、販売促進と多岐にわたる課題を抱えていた中で、EPARKは全てを解決するソリューションとして白羽の矢がたった。実際、導入後のデータによれば同ブランドへの他ブランドからの流入会員比率は約70%となり、出店する地域におけるブランドの認知浸透にいかんにか貢献しているのが伺える。

複数名での予約数増加とキャンセル率逓減に効果

順番待ちシステムの導入前に比べ数値的にも効果が可視化された。同社ではファミリー層での「ハレの日」需要の開拓にも注力しているが、EPARK導入店においては特に複数名の予約組数増加とキャンセル率低下が確認できている。EPARK導入後は車中で呼び出しを待つこともでき、ファミリー客の負担も大きく軽減することができている。

キャンセル率については店や月によっても上下はあるが、本部渡邊SVによれば導入前と比較して平均1~2%程度は改善できているという。

経産省「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」によれば、飲食店の予約に対するキャンセル率は9.3%にも上る一方、麵場 田所商店におけるEPARKの店頭受付（店頭発券）キャンセル率は約2%（WEB順番待ち予約と日時指定順番待ち予約のキャンセル率は4%前後）と低い数値に抑えられていることが分かる。

会員数増加がリピーターやサービス品質向上にも直結

EPARK会員数の増加もリピーターの獲得に貢献している。高い店舗で全体受付数の約9~10%が（日時指定含めた）WEB順番待ち予約であるが、EPARK会員からのWEB予約時には従業員端末側でも色で判別ができる仕組みとなっており、リピーターの来店割合や頻度を店舗側でもリアルタイムに肌で感じることができる。特にWEB順番待ち機能を積極的に活用している店舗では、リピーターの数が明らかに増えていくさまを従業員自らが実感しているのだという。実際そういった店舗は会員数の伸びも高い傾向にある。



取材協力

株式会社トライ・インターナショナル
〒261-7119 千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1
ワールドビジネスガーデンマリブイースト19F

麵場 田所商店 川口店
〒332-0001 埼玉県川口市朝日2-28-13

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社サンパーク



高木珈琲 行徳メトロピア店 飯間店長

空中階26坪カフェにEPARKが欠かせないワケ

カフェ経営の生命線「回転率確保」には必須のツール

株式会社サンパークが手掛ける「高木珈琲」は同社代表の高木氏の長年の構想であった『世界中のこだわりぬいたコーヒー』を気軽に楽しめる場所を提供したいという想いから2020年11月大阪の茨木に第一号店をオープンした話題の新業態である。2021年8月には関東にも進出し人気を博している。

当初は通勤客を中心に若い層の利用が多いと想定していたが、早朝から閉店まで時間帯により様々な客層が途切れることなく訪れており、今ではEPARK（順番待ちシステム）は店舗運営には欠かせないツールとなっている。

新店オープン前の段階で1階ベーカリーの来店客からは2階の店舗がいつオープンするのかという問い合わせが増え、開店後の混雑はある程度予測できていたという。駅前立地で家賃を考慮した場合、回転率が売上を左右するうえで欠かせない対策課題であったという点に加え、店舗が2階にあるため店内の混雑状況が階段をあがるまでお客様には分からず不便である点、店内には待合スペースはなく、階段で行列ができると危険を伴ううえに、感染対策として3密を回避できないことから、店舗から離れて待つ仕組み作りが欠かせないと考えていた。

そういった課題の解決策として白羽の矢が立ったのが、回転率を最大化させる効果のある順番待ちシステムであり、電話呼び出しを含む様々な呼び出し機能を有し、販促にも活用可能なEPARKであった。



関東初進出の行徳メトロピア店は駅前立地の空中階にある35席程の店舗

使い慣れた安定稼働できるシステムが何よりも安心

同様の機能を有する類似システムとも比較検討を行った結果、最終的には他業態でも既にEPARKを活用していた事例と安心感が大きな選定理由となった。

同社で展開する20以上の業態の中でも、びっくりドンキーなど主要ブランドで既にEPARKの導入実績があり、本社でもシステム面での稼働状況や機能充実度、保守やサポートといったサービスレベルの高さを理解していたという。さらに今後の多店舗展開を視野に入れた場合、知的財産権の管理・対策がしっかり行われているかはブランドだけでなく、企業としての社会的な信用や立場を担保していくうえで欠かせない。EPARKは大手企業が特に重要視する社会的信用を担保できているという点も他社との大きな違いであったという。

また、新業態のオープン直後は人やインフラ面で様々な混乱や問題が生じることも多く、使い慣れた機器でオープンを迎えることがトラブルやリスクを最小限とするうえで外せない要素でもあった。実際、近隣施設での利用経験があるせいか、オープン直後から操作方法などの細かい説明を来店客から求められることも殆どなく、スムーズに利用開始できた点は従業員としても非常に助かる部分でもあった。

週末ともなれば、1階で発券を済ませた来店客が入店の順番を待つ間、駅前の広場でゆったりと会話をしたり、近隣店舗で買い物をしたり、密を避けながら思い思いの時間を過ごし順番を待っている光景が見られるなど、如何に顧客に浸透しているシステムを店として採用することが重要であったかを再認識しているという。

取材協力

株式会社サンパーク
〒564-0001 大阪府吹田市岸部北5-11-1
<http://www.sunpark.ne.jp/>

高木珈琲 行徳メトロピア店
〒272-0133 千葉県市川市行徳駅前2-4-3 2F
<https://takagicoffee.com/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社デイリーファーム



たまご農家のキッチン レシピヲ 神谷店長

他社製品からEPARKに切り替えた本当の理由

施設環境や条件に合わせた提案で問題を解消

全国にはまだまだ知らない超人気店が数多く存在する。EPARKは「くら寿司」や「焼肉きんぐ」、「餃子の王将」といった有名チェーンが数多く採用していることで、大手企業やチェーン店に導入が集中しているイメージが強いが、実は、加盟店の約半数は個店である。中でもチェーン展開はしていないものの、地元では誰もが知っている超人気店という施設も多い。たまご農家のキッチンレシピヲも全国から訪れる客が日々絶えない農家が営む伝説のカフェ・レストランである。

同店では数年来使い慣れた順番待ちシステムからEPARKに切り替えることとなったが、そこにはプロフェッショナルだからこそ知り得た他社製品との大きな違いがあった。

以前使っていた他社の機器では、店の外に出して使用すると接続が不安定となり、開店時間前は紙のウェイトングボードを使用し、開店後に店内で発券機を使用するという二重管理が発生していた。

EPARKの営業担当者からはそういった課題を踏まえ、施設のWi-Fi環境やオペレーション状況を細かくヒヤリングしたうえで、中継機を活用した解決策を提案してくれたという。結果、オープン前でも接続が安定し、紙のウェイトングボードと順番待ちシステムの併用といった課題を一気に解消することができた。

無断キャンセル削減で従業員の負担を軽減

人気店では発券をした後に順番を待ちきれず、途中で店側に告げず帰ってしまうお客様も多い。EPARKではモバイル端末で順番待ちの状況をリアルタイムで確認できると同時にお客様側からキャンセルの意思表示がボタン1つで可能な仕様となっている。以前使っていたシステムではそういった機能はなく、既に帰ってしまったお客様を従業員が何度も呼び出し探すことが大きな負担となっていた。

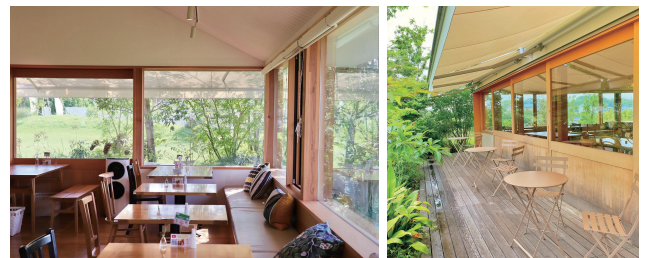


EPARKに切り替えることで無断キャンセルを削減でき、従業員の負担軽減にも期待が持てたという。

「不在戻し」など現場視点での機能開発

順番を呼び出した際に、その場にいなかったお客様が時間差をおいて戻ってくる場合がある。EPARKに標準実装されている「不在戻し」機能を使えば、一時的に不在ステータスにしたうえで、お客様が戻った際には、その時点での他のお客様の待ち状況なども加味しながら任意の順番位置に戻すことなどが可能となる。

前述のユーザーキャンセル同様、実際のオペレーション上の不具合解消を目的として開発された機能だ。「痒い所に手が届く仕様」になっている点もEPARKを選んだ大きな要因であり、それは他社のシステムを使ってきた神谷店長だからこそ感じられた決定的な違いであり、メリットでもあった。



取材協力

株式会社デイリーファーム
〒479-0806 愛知県常滑市大谷芦狭間5番地
<https://dailyfarm.co.jp/>

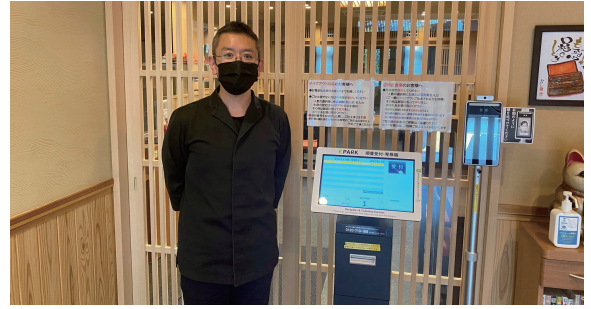
たまご農家のキッチン レシピヲ
〒479-0806 愛知県常滑市大谷字芦狭間249-1
<https://www.coco-terrace.com/recipio/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



有限会社 川魚根本

川魚 根本



川魚 根本 根本社長

開店わずか15分で完売の日も。 伝説の老舗鰻店が探し求めた“柔軟性を兼ね備える順番待ちシステム”

EPARKシステムは全国に多店舗展開を行う回転寿司チェーンや焼肉チェーン、餃子チェーン店など多店舗展開のみに適したシステムであると思われがちですが、実は導入施設の約半数は5店舗以下の店舗を経営する企業様や個人事業主様にご利用いただいています。

鰻店は行列のできる人気店が各地に点在する一方で、多店舗展開しづらい業態であるとも言われています。行列のできる人気鰻店としては、テレビでも幾度となく放映され既に全国区の知名度もある成田山の駿河屋様や菊屋様などが有名ですが、いずれもEPARKシステムを長年ご利用いただいている加盟店様となります。今回紹介する埼玉県に店舗を構える「川魚 根本」様も知る人ぞ知る伝説の鰻店として有名です。夏場は特に平日でも混雑の激しい同店ですが、順番待ちシステムをどう有効活用し、混雑緩和や経営に役立っているのでしょうか。根本社長と奥様にインタビューを差し上げた所、コロナ禍ならではの順番待ちシステムを活用した混雑緩和施策や利用者側の工夫などもお伺いすることができました。

地元埼玉や都内はおろか遠方からも訪れる客が絶えないという知る人ぞ知る人気鰻店「川魚 根本」。先代から引き継がれた味をそのままに、その時季に合った旬の鰻を備長炭で1品1品丹念に焼き上げ提供している。今回は根本社長ご本人と店内の切り盛りをされておられる奥様に順番待ちシステムの導入に至った経緯や背景、EPARKを選ばれた理由などについて直接お話を伺うことができました。

開店15分で売り切れとなる日も。 伝説の鰻店「川魚 根本」のこだわり

取材日の前週、記者は実態を把握すべく平日午前、開店直後の同店に足を運んでみた。葛飾区水元公園西側にある静かな通りを過ぎ、埼玉県境の三郷に入ったところで急に車の渋滞を確認。しかし、周りには渋滞の原因となるような人気回転寿司店や焼肉店は一切見当たらない。ただ公園と川に囲まれた住宅街があるだけである。渋滞の先には既に満車状態の駐車場があり、よく見ると「第二駐車場」「根本」の看板。

慎重に辺りを見回すと駐車場の脇に小道が。まさかとは思いつつ川

沿いに30秒程下ると、そこにはひときわ存在感を放つ1軒の立派な店舗が。のれんには「川魚 根本」とあった。店の前の駐車場も既に満車となっており、車内には順番を待っているのか人影が。店の玄関前にも同じく順番待ちと思わしき数名の客が間隔を空け並び、さらに店内に入るとゆったりと10名程が座れる待合室にも間隔を空けながら子供から年配の方まで幅広い層のお客様が静かに着席し順番を待っていた。



待合室の先には順番待ち発券機が設置されており、店内を覗くと、広い店内にはコロナ禍で席間隔を広く取られたテーブル席と座敷席14席が既に満席となっていた。開店は11時だが、日によっては開店前に40組以上の待ちが発生することもあり開店後15分も経たずに新規の受付を停止しなければならないこともあるという。

待合室に戻り順番待ちシステムに電話番号を入力し発券すると42番。開店から1時間にも満たない11時半頃で既に40番台を超えていた。これは本物の人気店である。しかし、混み合う状況とは裏腹に何故かお客様同士や従業員とのトラブルなどはなく、自分なりのペースと場所ですっきりと静かに順番を待っていたのが印象的であった。

翌週の月曜日定休日、取材冒頭で記者は根本社長に安易な質問をぶつけてしまう。

「これだけの行列が毎日続くのであればチェーン店化を考えた方が良いのではないかと」

根本社長の柔和な表情から一変、真剣な表情に変わりこう即答された。

「今は店舗を増やすという考えは一切ありません。」

鰻という素材の特性上、その日の温度や湿度によって、入荷する鰻も

違うこともあれば、焼き手の技術やタレに至るまで味が微妙に変化するとても繊細な料理。他店では本店と支店で味や品質が変わってしまうことも往々にしてあり、それによって評判が落ち、店を潰してしまうこともある難しい業態なのだという。今は店舗を増やすよりも、足を運んでくれる目の前のお客様を大切に、いつまでも変わらぬ味と品質で満足していただくことを最優先に考えていきたいという根本社長であった。

順番待ちシステム導入の背景には 紙による順番管理の課題とお客様第一主義

EPARK順番待ちシステムの導入前はウェイティングボードを店頭で設置し紙による順番管理をしていた。しかし当初から紙の順番管理では様々なトラブルや問題が発生していたという。お客様が紙に記入した漢字の読み仮名が実際とは違うことで間違えてお呼びしてしまったり、達筆すぎて文字の判別が従業員では困難であったりと運用面で問題が山積していた。さらに受付を希望する人数が予想以上に多い日は紙が途中で切れ、途中から受付ができなくなってしまったり、お客様に自由に書き換えられてしまったりと、お客様同士でのトラブルが発生することも多々あった。何よりも足を運んでくれているお客様に負担や迷惑をかけてしまっていた事態を1日でも早く解消したかった。

順番待ちシステムを導入したことで紙切れは勿論、番号での呼び出しに変えることで呼び間違いやその他の課題も解消され、お客様のトラブルは激減。それによるスタッフの心的負担が減ったことが何よりも大きかったという。

導入の決め手は利用者目線を最優先した機器開発と カスタマイズ提案

当初は整理券を発券するだけの銀行に設置してあるような簡易なシステムを探していたという。しかし、比較検討していく過程において順番待ちシステムには付随する機能がいろいろとあることを知り、結果的にお客様やスタッフの負担軽減を考慮し「発券と呼び出しが可能なシステム」の中から最終検討を行うこととなった。

ただ、発券と呼び出しのできるシステムは国内にも複数あるが、EPARKを選定した理由は何だったのか。根本社長は主に3つの差別化要因を挙げてくれた。

① 視認性

表示画面の色合いと文字の大きさが他の機器と比べて、年配の方にも見やすい最適なバランスであり、ボタンではなく画面タッチで簡単に操作ができる点

② 柔軟性

発券や呼び出しのタイミングを自動と手動で店の状況やタイミングによって瞬時かつ柔軟に切り替え可能な(半自動半手動で運用可能な)システムであった点

③ 情報量とサポート品質

初回案内時からその違いを感じたという根本社長。用途だけでなく、店内や周辺環境、ネット回線含め設置に関わる細かい周辺情報の聞き取りから、それに合わせたオプション機能を盛り込んだ初期、ランニング費用について、店に合った最適な提案をしてくれたことに安心できたという。チェーン店ではない個人店にそこまでカスタマイズした提案があるとは正直思っていなかったという。

特に柔軟性の確保においては現場視点に立った開発や提案を優先しない限り不可能であり、効率やコスト面だけを考えれば自動化のみ、業態関わらず一辺倒な提案となりがちである。

根本社長は半自動可能による運用時のメリットも同時に挙げてくれた。同店は11時開店だが、8時半前から発券をしに来られるお客様もいる。そんな時、自動だけであれば事前に設定した待ち組数になった時点で開店前であっても呼び出しがかかってしまう。開店前は手動に切り替えておき、開店後に自動呼び出しに戻す、さらに店内の状況によっては再度手動に切替えるなど1日の中でも店内環境やスタッフの稼働状況に応じた柔軟な運用がEPARKシステムでは実現できるのだという。

特にコロナ禍のような、マニュアル化や事前に設定しづらい状況の変化に即応していかなければならない環境下においては、そういったシステムの柔軟性確保は機器選定においては外せない要素なのだという。

電話呼び出し機能をフル活用し 顧客満足と従業員の負担を同時解決

EPARKを導入して間もない同店であるが、電話呼び出し機能は既に多くのお客様が自発的に利用し、店側としても大変助かっているという。

常時数十組以上の待ちとなれば、待合室で待機できるお客様の人数も限られる。車内で待ったり、ご近所の方などは自宅の電話番号を呼び出しの番号に入力し発券した後に一度ご自宅に戻り、呼び出しの電話が鳴ったら再度ゆっくりと来られるなど電話呼び出し機能を有効活用しながらストレスなく順番を待つ工夫が見られている。

最近ではコロナを心配してか待合室が空いていたとしても敢えて駐車場や店外で待機する選択をされるお客様も増えているようである。

同店は川沿いの細い道路に面しており店の前の駐車場には数台しか駐車できない。よって、殆どのお客様が少し離れた第二駐車場で待つことになるという。EPARKシステム導入前は従業員が都度第二駐車場で待っているお客様を探しに行き、雨の日などは大変であった。どの車にどのお客様が待機しているかもわからないことから呼び出しに行くのも一苦労であり従業員の大きな負担にもなっていた。

お客様自身のモバイル端末で順番の状況確認ができることでお客様が何度も自分の順番を確認しに店の前を往復する負担が減っただけでなく、店舗側の呼び出しの負担や時間が解消された点は店舗経営においても非常に大きな導入効果であった。

今後はさらに同システムのできることを増やしていきながら販促機能やCRM機能、来店回数表示機能などリピーターの増加や常連客への接客品質向上に活かせる施策なども試していきながら「品質とともなしの心」を大切にサービスの提供を心がけていきたいと語ってくれた。

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

川魚 根本
〒341-0044 埼玉県三郷市戸ヶ崎2951-1
<https://www.kawauonemoto.jp/>



茨城県

五霞町役場



五霞町役場 町民税務課 主幹 矢島征幸様

地方自治体が取り組む官民連携DX推進事例 — 順番待ちシステムによる行政窓口平準化

Q:EPARK順番待ちシステムを導入しようと思ったキッカケを教えてください。

A:ごかりんポイントを10月1日から申込受付の準備を進める中で、申込開始直後の窓口では大変な混雑が予想され、新型コロナウイルス感染症対策をしながら町民の皆様のご負担を少なく安全に対応することができるのか、という課題がありました。さらに五霞町庁舎にはお待ちいただくところがなく、何か良い方法はないかとアンテナを立てていました。そんな時にEPARK様と偶然出会い提案いただいたところ、ニーズと合致したというのがきっかけです。

地方自治体におけるDX推進はデジタル庁設立を始めとする政府肝いりの施策であり、DXを実現する鍵となるマイナンバーカードの普及率向上に対し、現在、各自治体では、様々な取り組みや施策が行われています。

今回は町独自の工夫やアイデアを駆使し、限られた資源・リソースの中でも持続可能な施策を最前線で体現してこられた茨城県五霞町役場町民税務課主幹、矢島征幸氏に同町の先進事例をお伺いすることができました。本コロナ禍において住民と職員双方の安全を確保しながらも、利便性を損なわず、どのようにしてマイナンバーカードの普及やマイナポイント申込率向上を実現してこられたのか。

ポイントは機器の切り分け・切り離し・使い分けによる構造化思考と逆転の発想にありました。

Q:庁舎内には既に別の手法でマイナンバーカード関連手続きの受付をしていた中で、EPARKの順番待ちシステムを併用して導入しようとした理由や動機をお聞かせください。また現場ではどのように運用されていたのでしょうか。

A:従来の受付では、マイナンバーカードを作る(申請)、受け取る(交付)、マイナポイント申込を行い、何日の何時に来るといった予約から当日の受付管理を行っていました。

町独自の施策であるマイナポイント上乗せ「ごかりんポイント」の付与については、マイナンバーカードを持っていて、マイナポイント予約・申込をしていることが必須条件となる為、ごかりんポイントの付与

申込も従来の受付と一緒に受け付けてしまうと、職員側での対応が複雑となり作業がスムーズに運ばない可能性があるのではないかと危惧していました。

そこで、ごかりんポイントの付与については従来のマイナンバーカード関連手続きやマイナポイント申込とは別の導線を設け、予約なしの当日(順番待ち)受付のみとして混在を避け、さらには新型コロナウイルス感染防止も考えなければなりません。その際にEPARKの順番待ちシステムが使えるのではないか、というアイデアが湧き実証を行いました。

特に、EPARK発券機に搭載されているナビゲーション機能が魅力でした。来庁者(お客様)が持参するもの等についてタッチパネルでナビゲーションによって確認でき、受付で手戻りにならないことがお客様とのトラブル防止になりました。

また、マイナンバーカード関連手続き、マイナポイント予約・申込、そしてごかりんポイントの申込など、複数の手続きを目的によって切り分けたことで、限られた職員数でも受付を分担ができ大幅な業務効率化に繋がりました。

今回の実証実験を通して、既存の発券機での受付をやっている部署、または他の自治体でも目的を切り分けた限定的な使い方の併用にて、EPARK発券機が活用できるのではないかと実感しました。

Q:今回、特に重宝されたというEPARK発券機の特徴的な機能とはどのような部分でしょうか。

A:町独自のポイント施策(ごかりんポイント)を2020年10月1日から開始したのですが、最初の3日間が山場になると想定していました。コロナ対策を行いながら、安心・安全に来庁いただくことが必須条件でしたが、実際ごかりんポイント付与を目的に多くの住民が来庁されたことでEPARK順番待ちシステムの効果を実感することとなりました。加えて庁舎内には広い待合スペースもないことから、窓口が混み合い3密状態となることを避けるため広い駐車場内(車中)でも待機してもらえるような対策をとりました。

具体的には、EPARK発券機の電話呼び出し機能を活用することで、受付の際に「駐車場で待つ」と選択した来庁者には順番が近くなると自動的に呼び出しの電話が自動音声で発信される仕組みとなります。

それにより来庁者は感染対策をとりながら安心して順番を待てることとなりました。

実際に、ピークとなるこの3日間は、マイナンバーカードはお持ちでも、マイナポイントの予約をしていない方も非常に多かったですね。

それでもEPARK発券機を活用し、窓口が3密状態を避けられたという点は住民、職員双方にとっても非常に良かったのではないかと思います。

利用者の満足度も実際高く、コロナ禍では、本当にこういった準備が大切だと実感しました。

Q:仰る通りですね。コロナ禍では、いかにして一人当たりの対応時間を減らすかということが感染予防では重要な点だと再確認できました。また、利用者側が無駄に何度も同じことを聞かれる、職員様も同じことを繰り返し聞くストレスや時間が、EPARK発券機により解消できたという点でも非常に大きな貢献ができたと思っています。

A:実はフードコートなどで使うような、出来上がるとお知らせが来るベル等も検討したのですが、あれだと説明をしづらいといけないため、感染症対策の観点から見送った経緯がありました。発券機画面で目的が選択できて、電話番号を入力して離れて待てる。これだけでもコロナ禍でEPARK発券機を活用したメリットが十分にあったと思います。

Q:当社としても地方自治体様との取り組みは開始したばかりとなりますが、今回は自治体ならではの貴重なご意見を拝領できました。マイナンバーカード普及の一環として、五霞町様独自のポイント施策なども行われたと思えますが、導入後現在カード普及率の推移はいかがでしょうか。

A:増えましたね。ごかりんポイントもそうですが、マイナポイント・保険証利用、この効果によりマイナンバーカードを持っていなかった方がカードを作るというアクションに移されたのだと思います。

カードを持っていない方のアクションを促す3つの要素があると考えています。

1つ目は必要性。マイナポイントは期限も設けられていますし、保険証利用も必要性を感じるから行動に移す方も多いのだと思います。

2つ目は安全性。マイナンバーカードって不安…という方はまだまだ多いので、窓口及び電話対応にて丁寧に説明することと五霞町WEBサイト「マイナのおうち」で不安を取り除くよう周知に努めています。

3つ目はタイミング。ごかりんポイント付与は限定数のため、今回は必要性とタイミングが合致した方がお申込に来られたと認識しています。

Q:タイミングは大事ですね。五霞町様におけるマイナンバーカード普及率は、現在足元ではどれくらいまで伸びて来ていらっしゃいますか。

A:2021年1月10日時点の数字で、47.5%までできています。1年前と比較すると約10%増加しています。政府の働きかけにより全国的に伸びているという側面もありますが、ここからの普及の鍵は今回のように各自治体の限られた資源・リソースでもデジタル化を駆使しながらいかにして効率よくスピーディに普及させていくかだと思っています。我々も常々先進的な事例や情報を探している所です。

Q:今後は自治体のどのような場面でEPARK発券機が活用できるとイメージされていますか。

A:今回活用してみて分かったことが2つあります。

1つ目は、人が集まるところ、順番がある、待ち時間がある所では確実に使えると感じました。既に番号札や整理券を導入している所でも併用しながら限定的に活用できるということです。

2つ目は、五霞町のように駐車スペースが広く、車で来庁される方が多い自治体にはぴったりでしょうね。また、これは地方自治体のDX推進における課題と前に進めるためのポイントにも繋がる部分だと思っていますが、DXを一側面だけから見ると情報の一元管理と連携だけのよう捉えがちです。しかし、実は自治体における一元管理という側面は功罪表裏一体であり、自治体におけるDXを阻む障壁の一部にもなりうるとも考えています。つまり情報や機器をネットワーク内で困り込むべき領域、そうでなくても良い領域をうまく切り分け、利便性やスピードを追い求める部分もバランス良く採り入れていくということがDX推進速度を上げていくためには必要なことであると考えています。EPARK発券機が今回導入に至った経緯や背景にも、セキュリティの観点で切り分けて使用できる領域を見極め部分的に活用できた点があると思っています。つまり、庁舎内のネットワーク環境やイントラネットに依存しない領域での汎用性と機能性の実現が、スピーディに導入に至った要因とも言えると思います。全てをネットワークで繋ぐというよりは、国内の多くの飲食店で利用されているEPARK発券機のような独立した機器・機能・ネットワーク構成だからこそ、自治体内で活用できるシーンがこれまで以上に広がるべきではないかとも考えています。

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

茨城県五霞町役場
〒306-0392 茨城県猿島郡五霞町小福田1162番地1
<https://www.town.goka.lg.jp/>



東京都

港区役所



港区産業・地域振興支援部 産業振興課 清水雅美経営相談担当係長

大都市役所における3密対策機器としての活用術

来庁環境を早急に改善したいという強い思い

当初港区役所庁舎内の新型コロナ特設相談会場では、相談者は順番が来るまで混雑する特設会場内で長時間待機する必要があり3密を避けられない状況であった。そんな中、港区産業・地域振興支援部 産業振興課 清水雅美経営相談担当係長を中心とした「区民の相談環境を早急に改善したい」という強い思いや行動が行政を動かし、EPARKを導入する運びとなった。導入後は発券機での順番受付後、窓口前を一度離れることができるようになり、相談窓口利用者、区役所職員、相談対応者ともに3密のリスクを回避することができるようになった。

最終的にEPARKの導入に至った要因

順番待ち受付システムとして飲食店や病院、美容など他業種における実績が豊富にある点に加え、電話呼び出しや部門管理など、汎用性が高く、幅広い環境や年齢層に対応可能な機能が充実していた点が挙げられた。環境改善は1日でも早く整備構築する必要がある一方で、行政としては「初めて導入するもの」に対しての不安があった。

しかし、営業担当の丁寧な対応姿勢やスピード、柔軟性、意思決定を早めるために必要な事例の多さもEPARKを採用する上で大きな要因であったという。



EPARK導入後の変化

受付後EPARKの自動電話呼び出し機能を使うことで、特設会場を一度離れ庁舎内のカフェや庁舎外で他のことをしながら待機することができるようになった。それにより特設会場内の3密を回避することができ相談者、職員、対応者全ての方が安全に相談できる環境が構築できた点が一番の大きな変化であった。さらに待機している相談者からの進捗状況確認が激減したことで職員側の負担も大きく減ることとなった。

待機用の椅子も当初は多数詰めて設置する必要があったが、今ではソーシャルディスタンスを確保した状態で最低限の設置で済むようになり会場内の風景は一変したという。



取材協力

港区役所 産業振興課
〒105-8511 東京都港区芝公園1丁目5番25号

港区産業振興課ホームページ「MINATOあらかると」
<http://www.minato-ala.net/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



大阪府

堺市上下水道局



堺市上下水道局本庁舎

順番待ち受付システムEPARKによる大阪府行政窓口ICT最適化事例

堺市上下水道局本庁舎には日々多くの市民や事業者が訪れ、窓口受付においては新型コロナウイルス感染症対策防止を図りながら安全に受付業務を行っていくことが喫緊の課題となっていました。また同局においては、かねてより来庁されるお客様のサービス向上をはじめ、事務の効率化、働き方改革を目指し最先端ICT技術の活用にも積極的に取り組んできました。そこで今回、新型コロナウイルス感染拡大防止と業務効率の双方を実現するソリューションとして順番待ち受付システムEPARKを導入することとなりました。

今回は堺市上下水道局経営企画室主幹（ICT適正利用・最適化担当）池田聡志様に導入のきっかけや経緯についてインタビューさせていただきました。

Q:EPARK順番待ちシステムはどこでお知りになられたのでしょうか。

A:私自身、飲食店を利用する際には、普段からEPARKアプリを利用しており、いつでも、どこでも順番待ち受付ができる利便さを実感していました。

Q:最終的にEPARKの発券機を導入された理由や他社製品と比較して導入を決めた要因や違いなどがあれば是非お伺いできればと思います。

A:本市上下水道局の場合、お客様対応が多い1階と2階でお客様に並んで待ついただくことがあり、事前にWebで混雑状況を確認できる

機能は導入する機器としての最低条件としてありました。本市の一部の区役所ホームページでは、混雑状況が確認できるシステムを既に導入していましたが、EPARK順番待ちシステムでは混雑状況の確認に加え、1つは順番待ち受付をWebで行うことができること。2つ目にEPARK会員登録者数が多く、EPARK=順番待ち受付システムのイメージが既に市民の間でも浸透していることで、スムーズに利用開始ができるのではないかと考えられたこと。3つ目は他社製品に比べ費用が安価であり、端末も短期間で導入できるといった点で他社より優れており、今回採用させて頂きました。

Q:機器設置後はどのような効果を期待されていますか、または当社に期待されていることがあれば教えてください。

A:今回EPARKの導入にあたり、御社のご担当者様と何度もお打ち合わせをさせていただき、地方自治体という特性上、飲食店様とは違う利用方法や要望もありました。今後は、本市での導入事例をモデルケースとし、自治体の特性にも合った改修などを行っていただくことで、より多くの自治体で採用されればと思っております。


本日はありがとうございました。

堺市上下水道局
Sakai City Waterworks and Sewerage Bureau

2020年10月1日9時より
Webで一部窓口の順番待ち受付と
混雑確認ができます

利用・登録
無料

順番が近づいたら
メールでお知らせします



取材協力

堺市

<https://city.sakai.lg.jp>

堺市上下水道局

〒591-8505 大阪府堺市北区百舌鳥梅北町1-39-2

<https://water.city.sakai.lg.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



大阪府

大阪市此花区役所



大阪市此花区役所 企画総務課係長 谷畑様

行政窓口におけるICT化最新事例

WEB順番受付により安全性向上と見える化の双方を実現

此花区役所は2021年2月から住民情報担当、保険年金担当受付窓口にてEPARK順番待ちシステムを導入し、来庁前であってもWEB上で各窓口の待ち状況を確認しながら順番待ち受付ができるという行政でも画期的なソリューションを実現した先進的な自治体である。

同区役所でICT化を推進する大阪市此花区役所企画総務課谷畑係長にEPARK導入の経緯や導入後の状況などを伺った。

EPARK導入のキッカケと他社発券機との決定的な違い

谷畑氏自身、飲食店を利用する際には、普段からEPARKアプリを利用しており、いつでも、どこでも順番待ち受付ができる利便さを実感していたという。当時区役所で使っていた発券機も使用年数が経過し、故障も増えてきたことから、約半年をかけ複数のシステムを並行し検討を進めていた。来庁者からも窓口が非常に密になってきているという指摘が増える中で、区役所側としても解決策を模索していた。

他の自治体での導入事例があり、市民にも広く知られているシステムかつ幅広い年齢層でも利用しやすい視認性の高い機器であるという選定基準を設け選定にあたった。

EPARK発券機画面の見やすさに加え、大画面モニターとの連携を行ったことで、来庁者の誰にでも分かりやすい表示環境を整備することができたという。

同時に職員側にも表示機を設置したことで、窓口担当以外の職員にも、今何人くらいの方が待っているかを一目で把握できるようになり、混雑時にも迅速なサポート体制を構築できるようになった。

さらに部門管理機能(特許:独自機能)を活用し動線毎に列を管理したことで、窓口毎の待ち状況を一覧で確認することができ、職員側の業務効率も大きく改善。職員にも来庁者にも好評だという。

WEBでの順番待ち受付を開始しようと思った理由

既に窓口の待ち時間の表示だけをしている区役所は市内にも数多く

あり、当初此花区も待ち時間がWEB上に表示できるだけのシステムを導入しようとも考えていた。ただ根本的な解決には至らないことは分かっていた。

例えばWEBに「50人待ち」と表示され、「今日は行くのは止めよう。」となるかもしれないが、次の日も50人待ちだったとしたら?

区役所は必要な手続きをする場所になり、来庁者様にとっては待ちがあっても行かなければならない場所である。

結果、根本的な課題を解決するには、WEBから順番待ち受付のできる機能にこそ価値があり、同機能を実装するEPARKが最適であるという結論に達したという。



左/発券機の上に設置の表示器(呼び出し中) 右/職員様側の表示器(左と右に窓口有)

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから

取材協力

大阪市此花区役所
〒554-8501 大阪市此花区春日出北1-8-4
<https://www.city.osaka.lg.jp/konohana/>



宮崎県

宮崎市役所



宮崎市総務部情報政策課マイナンバーカード推進室の江下様ほか宮崎市役所の皆様

安定稼働と普及率の高さが大きな要素

汎用性が高く、導入準備期間が他機器に比べ非常に短い

宮崎市では既に発券機を導入していたが、比較的安価であり、汎用性が高く導入までの準備期間が自治体向けの他機器に比べ非常に短かったことが導入を決めた要因でもあった。

さらに宮崎市でも多くの飲食店で導入されており、市民にも既に広く認知されている点、東京都港区や大阪府堺市など、大きな自治体で導入実績もあることから、大都市圏での大規模な利用状況下でも安定稼働を継続できている実績からも安心感を持ったという。

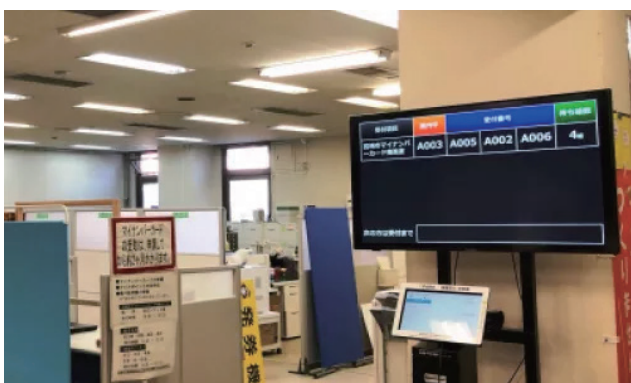
馴染みやすいシステムで来庁者・職員側双方にもメリット

EPARKの発券機を導入するまでは紙の整理券で受付を行っていたが、市役所側としても感染症対策と業務効率に課題を感じていた。

EPARK導入後に来庁者の反応を見ると、既に県内の飲食店でも同じシステムを利用したことがあるせいか、馴染みやすいという印象を受けたという。

職員が操作方法を細かく来庁者に説明せずともスムーズにご利用いただけている点も利点であった。

また職員も受付対応や大声で番号を呼び出すといった負担や感染対策上の不安も同時に解消でき、満足度も非常に高いようである。



取材協力

宮崎市役所マイナンバーカード推進室
〒880-8505 宮崎県宮崎市橋通西1丁目1番1号
第二庁舎1階

宮崎市マイナンバーカード推進センター
〒880-0902 宮崎県宮崎市大淀4丁目6番28号
宮交シティ3階

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



福島県

郡山市役所



郡山市市民部市民課マイナンバーカード係 太田紘介主事

マイナンバーカード普及率に貢献

マイナンバーカード普及率を担う自治体窓口のICT化

福島県の郡山市役所ではEPARKと連携し、順番待ちシステムを活用した行政窓口ICT化による来庁者の利便性向上と感染症対策との両立、庁舎内における職員の安全確保と受付業務効率化への取り組みを行った。郡山市市民部市民課マイナンバーカード係太田紘介主事に話を伺った。

呼び出し機能のついた順番待ちシステム導入が喫緊の課題

当時庁舎内の感染対策として、呼び出し機能を伴った発券機を早急に窓口を導入する必要があり、複数のシステムを比較検討していた。EPARK順番待ちシステムの第一印象は、自治体に多く導入されている他社製品に比べ、飲食店などでも広く使われていることで機能やサービスがかなり洗練されていると感じたという。

導入の決め手は自社でのサポート・保守体制の充実度

公募入札を通過した他の機器には、安価だがサポート体制に不安が感じられたり、保守を自社では全く対応していなかったりというものが多かったが、EPARKでは24時間365日体制のコールセンターや自社でのサポート保守体制を構築しており、アフターフォローが手厚いという点が長期安定稼働を優先していく自治体としては重要な決め手となった。

部門管理を活用し利用者と職員双方の負担を軽減

2021年4月からマイナンバーカードセンターの9つの窓口で、来庁者向けには発券機を1台と番号案内用表示機（モニター）を2台設置し、職員側には端末4台を連携して運用している。EPARK独自の部門管理（特許）機能を活用し、4つのカテゴリに分類した発券を行っている。それにより来庁者がマイナンバーカードの交付目的か、申請目的か、電子証明書の発行・更新目的か、その他の目的かが事前に振り分けられ、職員側も目的別に対応マニュアルを事前に整備するなどして、専門性を高めた対応を図ることができる。結果として、来庁者1人あたりの対応時間の最適化に繋がった。

また、当初は想定していなかった副産物の発見もあった。EPARK

順番待ちシステムには日々の部門（来庁目的）毎の受付数がデータとして確認できるレポート機能が実装されているが、その機能を活用し分析することで窓口の最適な配置が実現できたという。結果的に窓口毎の受付数をリアルタイムに見える化することで職員の最適配置も実現した。

窓口対応数増と効率化の鍵は予約と順番待ち併用連携

郡山市マイナンバーカードセンターでは事前予約システムも導入していたが、当日予約はできなかつたり、予約可能人数が1時間あたり4枠程に設定されていることから、1日で予約可能な人数も限られていた。特に予約の急なキャンセルなどがあると職員側にとっても非効率な時間が生まれてしまうという弊害もあった。

一方で順番待ちシステムにおいては、次の順番の方が急用で帰れたりしても、その次の方へ順番を自動的に割り振ることができるため、無駄な空き時間が発生しない。現在、利用実態としても、順番待ちシステムの受付数は事前予約システム利用数の1.5倍程あることから、順番待ちシステムを導入したことで、密な状態を回避しながらも、対応人数増加を実現することができた。



受付画面と呼び出し状況が確認できる表示機画面

現在のお待ちいただいているお客様の種数			
受付曜日	案内済	受付番号	待ち種数
[案内] マイナンバーカード	A029	-	-
電子証明書の発行・更新	B012	-	-
[特許] マイナンバーカード	C010	-	-
その他	D009	D010	1

お呼出番号 →

番号の表示がない場合は、お呼出から60分経過しました			
順番	[特許] マイナンバーカード	電子証明書の発行・更新	その他
1			D010
2			
3			
4			
5			
6			

お呼出番号 →

取材協力

郡山市役所
〒963-8601 福島県郡山市朝日1丁目23-7
<https://www.city.koriyama.lg.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社ビーフェイス



Non's 立石駅前店

老舗カット専門チェーンが10年以上EPARKを使い続けるワケとは？

1,000円カットでは物足りないが、5,000円では気軽に足を運ばない

そんなユーザー心理をがっちり掴み、創業開始から10年以上、ビジネスモデルやサービス形態を変えることなく事業を継続する株式会社ビーフェイス。「NON-S」ブランドで東京都を中心に6店舗のカット専門美容室を展開する。同社の興代表に持続的成長の秘訣とEPARKを10年以上も使い続けている理由について、話を伺った。

カット専門店と聞くと、限られた時間で流れ作業をする1,000円10分といったイメージが強いが、同社はそれらとは一線を画したサービス設計で顧客の支持を集めている。

売上の大半をリピーターによって支えられており、コロナ前と比較しても1割減と業界他社と比較して高い安定度を見せている。

そんな同社の安定経営を支えるツールの1つとして、外せないのが10年以上も使い続けているというEPARK順番待ちシステムである。

EPARK導入の経緯と使い続けている理由

同社がEPARKを導入したのは10年以上前に遡る。興代表が一号店となる森下店で現場に立っていた頃、営業マンから紹介を受けたのがきっかけであった。

当時は紙で順番待ちを管理する方法をとっていたが営業マンの熱意やシステムの有効性を理解し導入することとなった。導入当初はお客様や従業員にも不慣れな部分やトラブルもあったが、その都度サポートセンターが丁寧に対応にあってくれたことで徐々に浸透していったという。

最近では低価格な反面、導入後はオンラインだけの対応や、トラブル発生時でも自分でWEBで調べながら解決修理しなければならない製品やサービスが多い。一方でEPARKは担当営業マンが事あるごとに新しい情報提供や提案をし続けてきている点が他社との大きな違いなのだという。

導入前だけでなく、導入後も関係が築ける体制が10年以上経過した

今でも製品を使い続けている理由だと教えてくれた。

使えば使うほど資産価値が高まっていく

導入初期ではマイショップ会員数が大きく増えることはなかったが、使い始めて2〜3年後から一気に会員登録者数が伸びていったという。

データを見ると今でも毎月コンスタントに各店のマイショップ会員数が増え続けている。約50%が流入会員、つまり他の飲食チェーン店などでEPARK会員登録したユーザーが同店の存在をEPARKアプリなどで認知して会員登録を行うというパターンもあるが、ベースは店舗での新規会員登録である。

WEB順番待ちの仕組みがユーザー側で認知されると、次回以降は高い確率で会員登録後に予約して来店をするのだという。会員数が各店で一定規模を超えてくるとそういった他の来店客への波及効果もあり新規会員登録者数の増加確度が急に変化する傾向にある。

各店で獲得したマイショップ会員データベースは店舗として欠かせないCRM基盤であり、企業としての資産となっている。顧客と直接コンタクトを取りづらいコロナ禍でもリピーター販促DM等CRM活動にも活用している。

現在は同社の専用アプリと順番待ちシステムを連携することで、アプリ上でシームレスに順番待ち予約が行えるなど、さらなるリピート率UPとユーザーの困り込み施策を進めているという。

取材協力

株式会社ビーフェイス

美容師が始めたカット専門美容室Non's (ノンス)
<https://www.nons-net.com/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



株式会社アークミリア

PURE CUT
FAMILY SALON@YOUR HOME TOWN



株式会社アークミリア ホスピタリティマネジメント事業部長 花畑佑典様

複数名での同時受付に効果を発揮

EPARK導入のきっかけと使い続けるワケ

PURE CUTがまだ10店舗程であった創業初期に効率化を進めるタイミングでEPARKの営業マンから偶然紹介を受けたのがきっかけであった。当時は順番待ちシステム自体が画期的であり、導入はスムーズに進んだ。

ただ10年近く使い続けている背景には当時も今でもEPARKだけが対応できたという業種特有の課題と現場の需要を反映した独自の仕組みがあった。

店には複数名で同時に来店するファミリー層も多いが、EPARKでは全員分の受付を(人数分の時間をカウントした状態で)連続して行うことができる点が他社にはない仕組みとなる。

他の類似システムでは複数名も1つの枠として時間をカウントしてしまうことで案内する時間に大きなズレが生じてしまうが、そういった現場の課題を汲み取りシステムに反映できている点がEPARKをやめられない理由だという。

WEB予約を積極活用することで他社との差別化を実現

WEB予約率の高さが結果的に会員登録数と売上に貢献することを知っていた花畑事業部長はユーザー側の利点も大きいWEB予約機能を積極的に採り入れ普及させていくことで会員数を増やし、競合店との差別化を図っていった。

現在では全店平均で30%と安定したWEB予約率を堅持するが、特に亀戸店のように受付の半数以上がWEB予約となっている店舗もある。



花畑氏によれば、亀戸店では立地の影響もあるが、来店するお客様側にも既にWEBで事前に順番待ち予約をしてから店に足を運ぶという習慣が浸透しているという。その効果もあり、同店が亀戸に出店した後は他店の撤退が相次ぎ、今では競合店らしい競合店が見当たらない程、圧倒的な地位を確立している。

同社では店舗数の急拡大を背景に、受付対応をする従業員のスキル平準化(アルバイトや外国籍従業員でも迅速な受付業務に適應できる仕組み作り)も急務であった。

徹底した基本の実践が継続的な会員数増加を牽引

同社のもうひとつの強みは創業から時を経た今でも各店で安定した会員数を毎月コンスタントに獲得し続けている点にある。

既に地域一番店の地位を確立している荻窪や、阿佐ヶ谷といった店舗であっても毎月新規会員が伸び続けている。

特別な会員獲得施策や販売促進活動は行ってはおらず、新規来店客に対しては、美容師が必ずEPARK会員登録促進の声がけだけを毎月全店で徹底しているという。基本を徹底し継続できていることが地域でも他店を圧倒し、さらに一番店としてのポジションを長く維持できていることに繋がっているのではないだろうか。

取材協力

株式会社アークミリア
〒167-0043 東京都杉並区上荻1丁目24-21

カット専門美容室「PURE CUT」
<http://purecut.co.jp/>

その他写真など
Webでご覧になる
場合はこちらから



