

外食企業におけるクラウドの活用

コロナ禍でのお客さまニーズへの対応と運用課題について

2022年5月26日

株式会社モスフードサービス
森永龍文

(OFSC企業システム分科会)

当社について



【事業内容】

『フランチャイズチェーンによるハンバーガー専門店「モスバーガー」の全国展開、その他飲食事業など』

- **1972年、日本生まれのハンバーガーチェーン**（今年が50周年！）
- **国内約1,300店舗、海外約400店舗を展開**
- **販売ランキング：**
1位モスバーガー 2位テリヤキバーガー 3位モスチーズバーガー



自己紹介

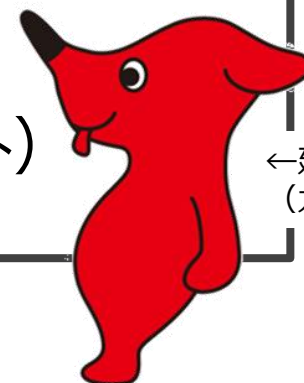


森永 龍文 (Ryobun MORIMAGA)

株式会社モスフードサービス

デジタル化推進部 部長代行 兼マーケティング本部付CRM担当

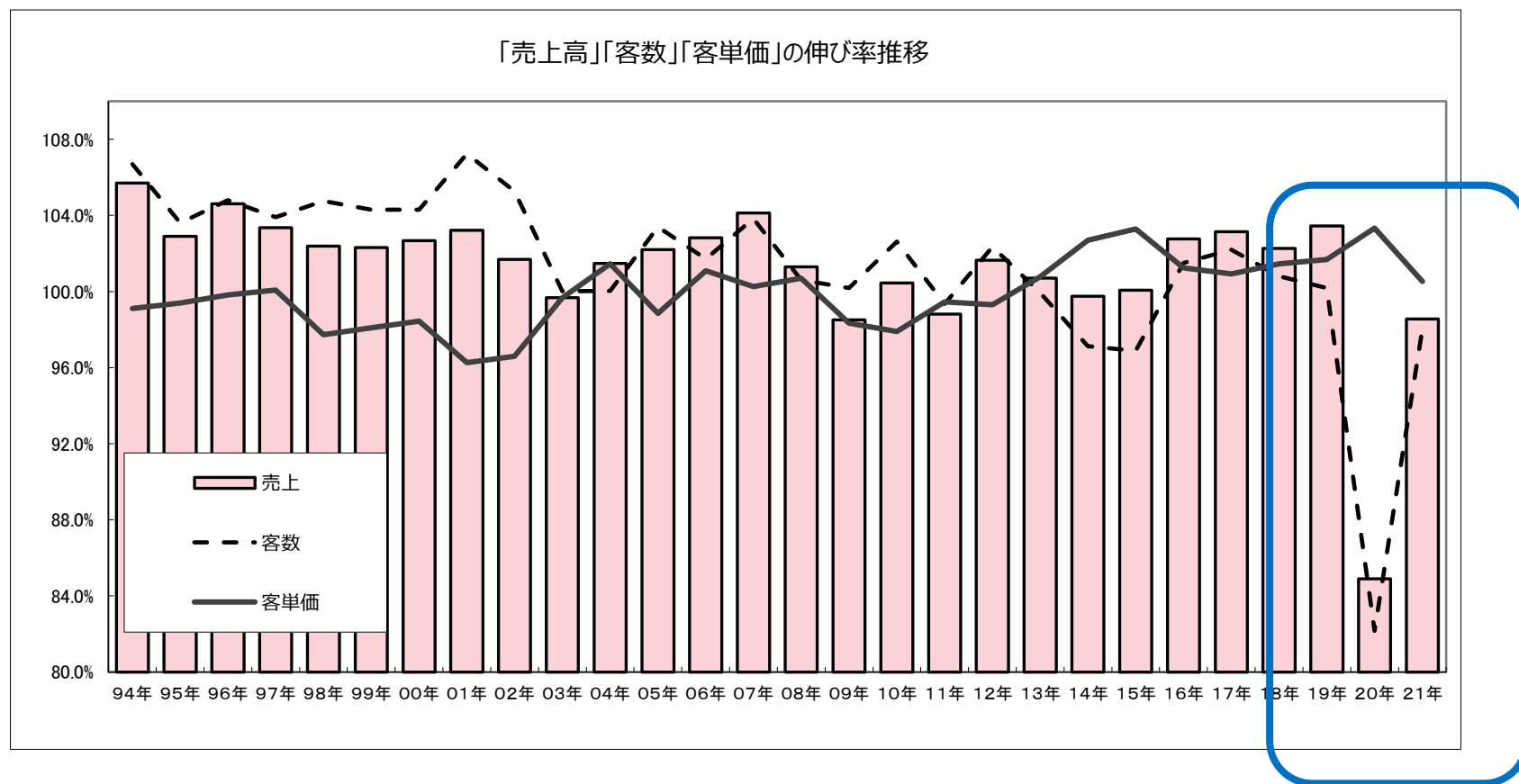
- **千葉県九十九里出身**。大学の専攻は**教育哲学**
- 塾の先生、遊園地の着ぐるみ、ITベンダの飛び込み営業などを経て、**2017年に当社入社**。2018年より部門長就任。
- 趣味は合唱（だいたいテノール）と甘いもの
- JISTA関東支部会員、JAPAN MENSA会員
- 動物占いは**黒ヒョウ**。うお座O型（夢見るロマンチスト）



←延髓のあたり
（九十九里）

コロナ禍の外食産業へのインパクト

2019年以降、17%程度＝概ね4兆円強の市場が失われている。



コロナ禍での検討課題



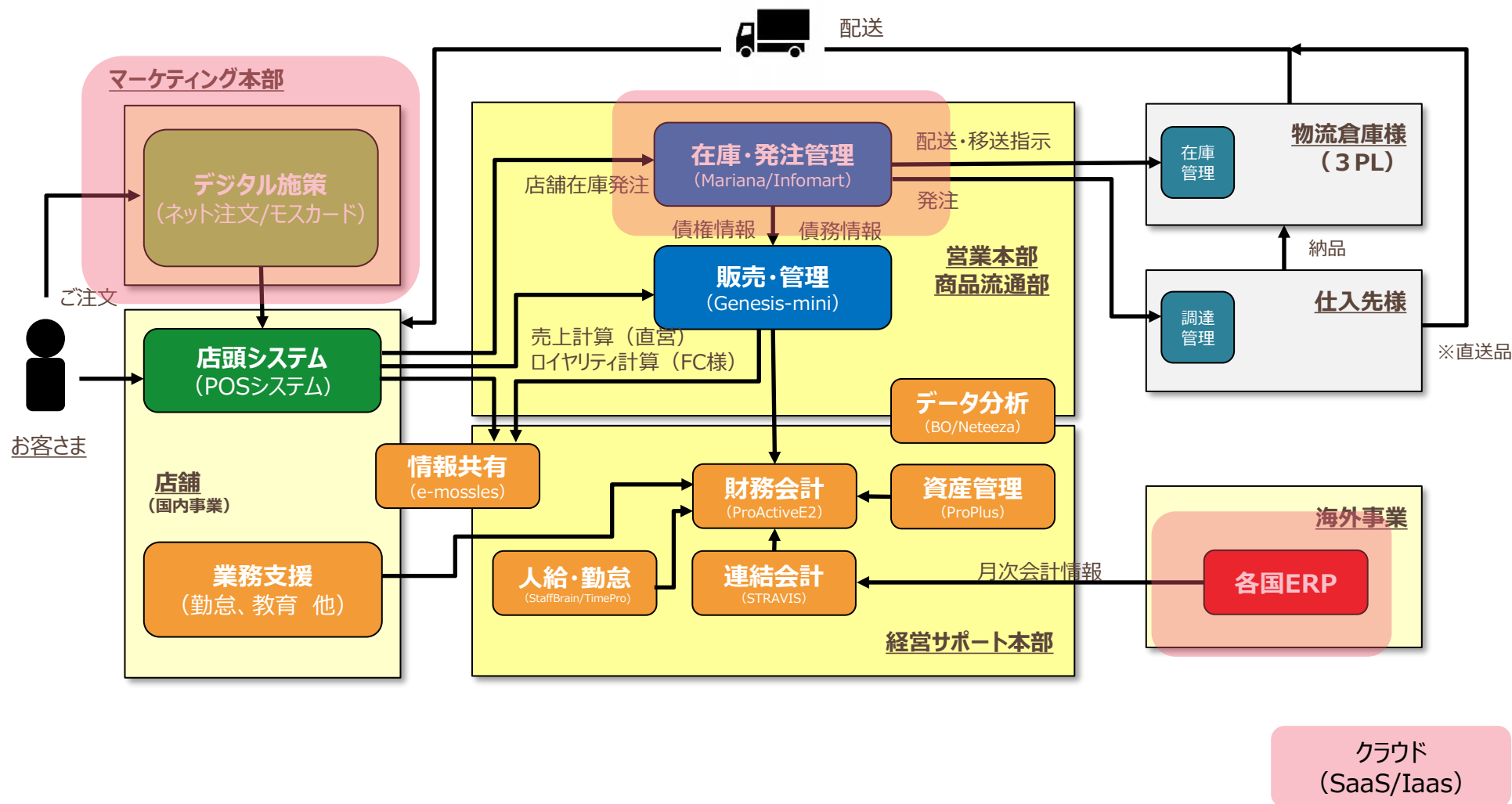
売上増加

人手不足

本部業務

DX

当社のシステム構成



システム分野ごとの目線



POSシステム

(店舗業務に関わる仕組み)

P7 (POS)
決済サービス
カード決済端末
自動釣銭機
フルセルフレジ



販売形態の多様化と省力化

多様化（商品、業態、決済 etc）
への対応と省人化を支える
支援機能の提供

Digital&CRM

(お客さま向けサービスに関わる仕組み)

ネット注文
公式WEB
公式アプリ
モスカード
ポチッとギフト
MA/DMP



チャネルの拡大と顧客深耕

店頭以外での受注チャネルの構築と
顧客深耕によるファン化／LTV向上を
支える仕組みの提供

本部システム

(本部業務を支援する仕組み)

Mariana
Genesis-mini
会計／人給
端末（PC・スマホ）
ネットワーク
データセンタ



本部業務の維持と経費の管理

安定的な本部業務の遂行（SoR）と
優先度設定を踏まえたコスト抑制による
SoE原資の創出

SoR (Systems of Record)
SoE (Systems of Engagement)

…記録を中心とした維持のシステム
…お客さまの規模とともに拡大するシステム



フロントシステムへのクラウド利用①

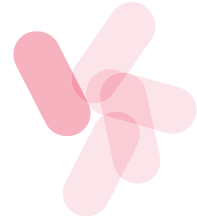
顧客体験を高めるためのシステム武装＝自前での実装ではなく提供されているサービスを利用する。

1. そもそもシステム機能がサービス型で提供されている
(世の中のスタンダードに迅速に対応する必要がある)

決済サービス、SNS etc

2. システムの利用状況に繁閑が存在する
(必要なときにだけリソースを利用する必要がある)

キャンペーンWEB、イベント申し込み etc



フロントシステムへのクラウド利用②

サービスレベルや運用管理の考え方を変えていく必要がある。

障害の発生及び経過状況について、下記の通りご報告申し上げます。
お客様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

記

◆発生日時

- ・ 2022年03月03日 23時00分（※24時間表記）

◆検知日時

- ・ 2022年03月04日 09時36分（※24時間表記）

◆復旧日時

- ・ 未定

◆障害発生箇所

- ・ 3Dセキュア取引によるクレジットカード決済

◆影響サービス

- ・ Masterブランドの3Dセキュア1.0ならびに2.0（EMV3DS）取引によるクレジットカード決済が利用しづらい。もしくは出来ません。

◆備考

- ・ Masterブランド以外の3Dセキュア取引によるクレジットカード決済には影響はございません。



フロントシステムへのクラウド利用③

●外部受注サービス（Uber、出前館等）への取り組み

受注タブレットの置き場所

POS連携の開発

手数料

自社宅配／ECとの兼ね合い

宅配ロッカー・・・スペース



バックオフィスシステムへのクラウド利用

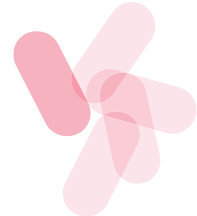
安定的な本部業務を行うためのシステム武装 = **コストメリットを念頭に導入**を行う。

1. 基幹系 = クラウドリフト or シフトへの検討 (HW更新サイクルからの解放／BCP)

- ・ミドルウェアの対応、運用ベンダ、NW etc

2. 部門「勝手クラウド」へのセキュリティ対応

- ・“DX”推進の弊害として・・・



デジタル活用で推進する CX（お客様の体験価値）とEX（社員や店舗スタッフの働きがい）

“食を通じて人を幸せにすること”をITで支える

デジタル接点の強化

ネット注文



予約販売



デジタルギフト



CRMシステム



店舗体験価値の向上

フルセルフレジ



カーブサイドピックアップ



店舗業務の負荷軽減

自動発注システム



POSシステム更新



Open Food System Consortium



フードシステムのオープン化で、世の中をHappyにする





Mountain,
ocean & Sun