

# 外食産業における情報エコロジー

～ 満席にならない時間帯があるお店、逆にチャンスです ～





前回のセミナーについて





昨年の4月25日、第30回のセミナーで

## 「事前お断りというホスピタリティー」

というタイトルでお話をさせていただきました。



**Confidential**

事前にお断りするというホスピタリティー

---



2013年4月25日

SCIENCE WORKS



# サイエンスワークス株式会社とは？



サンフランシスコで1998年発足  
ギャルソンのノウハウをIT化

- テーブルマネジメント
- 来店履歴把握
- 顧客趣向、好みの把握
- 予約管理

2009年米国ナスダック上場  
飲食系O2Oの代表的サービス

SCIENCE WORKS



OpenTableのノウハウを元に  
他業種も含めた予約業務等を  
ITサービス化

リラクゼーション業界  
と

飲食業界向けのツール提供

**飲食業界向けのツールとは？**

**例えば**

**飲み会、こんなことありませんか？**

## 急な飲み会、人数6人



上から下まで、満席

## 急な飲み会、人数6人



↓  
こっちも入れない・・・

**幹事は汗だく、メンバーは退屈**



**入れないなら先に言ってほしい  
(幹事の気持ち)**

**満席だったら見に行く前に言ってくれれば**



**もっと楽にお店を探せるのに！！！！**

そこで弊社ツール

# 「RealtimeManager」

— リアルタイムマネージャー —



# Realtime Managerとは

リアルタイム空席情報で、飲食店の今の状況をお知らせします。

いまから入れる店  
ないかな・・・



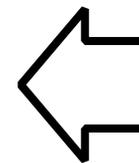
今いる場所の近くで



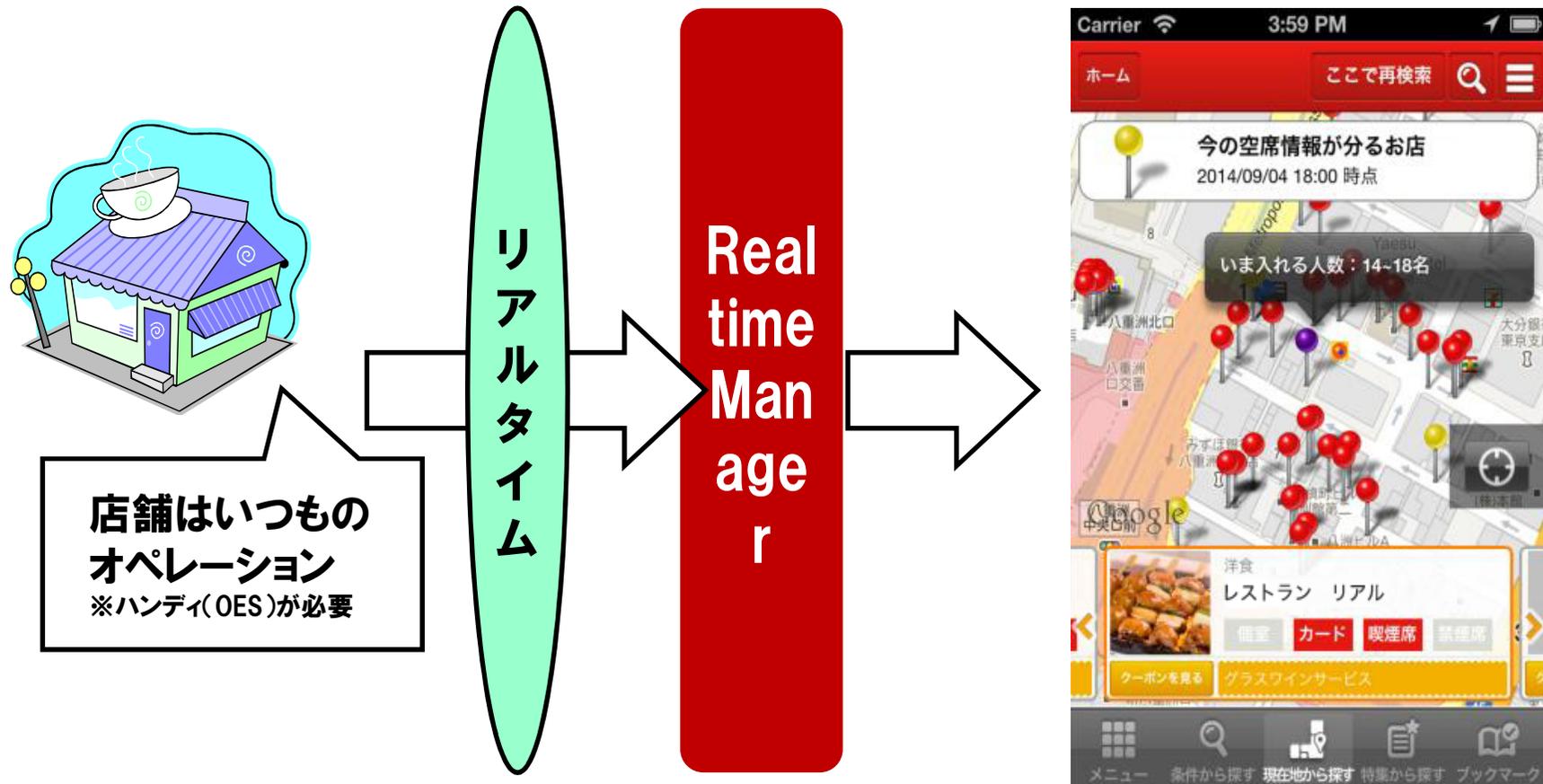
けっこう席が空いてるなあ..  
でも呼びこみに  
行くのはいや！！



混雑情報



# Realtime Manager



**OESからリアルタイム(5分毎)に情報を収集し混雑情報に変換！  
今空席があるかどうか分かる！！**

空いてて良かったあ！



# 初期のRealtime Manager

<当初は、携帯端末で選択式の更新画面を提供>



しかし、  
実際の現場では  
受け入れてもらえませんでした。

(ここがオープンテーブルとの大きな違いになっています)

なぜなら、  
現場に余計な事は  
させられないから！

# Realtime Managerの開発コンセプト

簡単な操作で使えるサービス

標準的で間違いの無い  
オペレーション



店舗スタッフに余計なことは  
させたくない



店舗での特別な操作は  
絶対NG

トレーニングコスト  
運用の管理コスト  
を増加させない



特別な操作が  
一切不要な  
サービスが絶対条件

# Realtime Managerは操作が一切不要なサービスへ

多くの店舗で  
ハンディターミナルによる注文受付



ハンディターミナルで登録された注文は  
OES(オーダーエントリーシステム)で管理される



**自動的に情報を収集し、混雑情報に変換**

# いままでのサービスと何が違うのか？

グルメ系  
メディアサイト



情報も特典も静的な情報で  
いつも同じ情報が載っている

静的



混雑状況に合わせた特典を掲載  
リアルタイム情報を元に  
希少性や意外性を追加して来店促進

動的

# Realtime Managerで実現できること

いま空いている席に、サービスを付けて埋めたい

アイドルタイムにサービスを付けて、ピークを分散したい

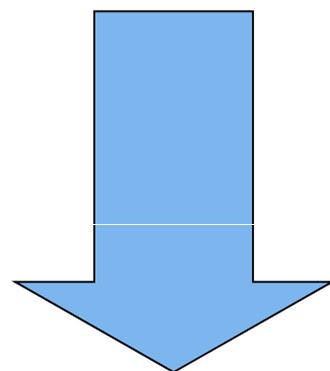
自店が満席の時、空き席のある姉妹店へ利用者を誘導したい

団体の急なキャンセルが入ったので、カップルやグループで穴埋めしたい

仕入れた食材が余りそうなので、割引でいいから、売りさばきたい

ETC

ここまでが、前回のセミナーの内容です。  
このセミナーから一年が経ちました・・・



Realtime Managerは  
こうなりました！

# Realtime Managerが日本経済新聞で掲載されました！

2013年6月19日

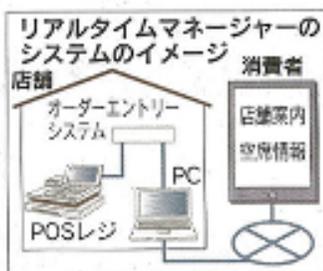
## リアルタイム空席情報 店舗負担かけず効率誘客

大手の居酒屋などで、店員が端末を手に注文を受ける光景を目にする。手にしているのは「ハンディターミナル」と呼ばれる入力装置。POS（販売時点管理）レジなどと連携して注文情報を管理する「オーダーエントリーシステム（OES）」の入力端末だ。このOESに登録された注文データから混雑状況を分析、空席情報として、スマートフォン（スマホ）のユーザー向けに提供する仕組みがある。

飲食店向けITサービスなどを手がけるサイエンスワークス（東京・渋谷）が提供する「リアルタイムマネージャー」は、顧客の店舗の注文データを5分ごとに収集して独自計算方式で空席率を計算、店舗ごとの空席情報として提供している。東京都内を中心に 370店舗が導入しているといい、

ヤフーとリクルートが空席情報を試験的に活用している。

リアルタイムマネージャーの特徴は、店舗の現場に負担をかけずに、効率的に誘客できる点だ。例えば、誘客のために電子クーポンを発行している飲食店は多いが、満席時に利用されると客単価が下がる。だが、リアルタイムマネージャーの混雑情報を使えば、満席時にはサイト上のクーポンを非表示にして、空席があるときにだけ利用可能にすることもできる。



店舗運営の効率化も期待できる。リアルタイムで注文回数などを分析するため、仕入れた食材を余らせないように管理を徹底することができるためだ。同社の吉岡利記社長は、「データ分析をしっかり行っている企業の経営陣や販促担当者には、今現在の売り上げを知りたい、という声が多い」と話す。

日本の飲食業界はデータの宝庫だ。そのデータを活用し、売り上げアップを図ろうというこのサービスは、誰に向けて情報を出すかによって応用範囲も広がる。ただ、空席情報の誘客ツールは、競合相手が現れやすい。消費者・店舗双方により使いやすく、メリットのあるツールとするために継続したブラッシュアップが欠かせない。

（マーケットプランナー 面川真香子）

流行ウォッチング

# 「2013年度The Stevie Awards 国際ビジネス大賞」 を受賞しました！



The Stevie Awardsとは  
・・・ビジネス界のアカデミー賞と  
して、ビジネス現場での優れた  
業績を評価し、世間に広く紹介  
しています。

その中の国際ビジネス大賞は、  
世界中の企業・団体・自治体等  
のあらゆる活動を対象としたコ  
ンペティション部門です。

過去には、Googleやトヨタ自動  
車、ファーストリテイリングなど  
が受賞しています。

## サービス名、社名変更について

Real Time Manager(RTM)という名称で今までサービスを提供してきましたが、この度サービス名を変更致しました！

それがこちら



「アキアリドットコム」

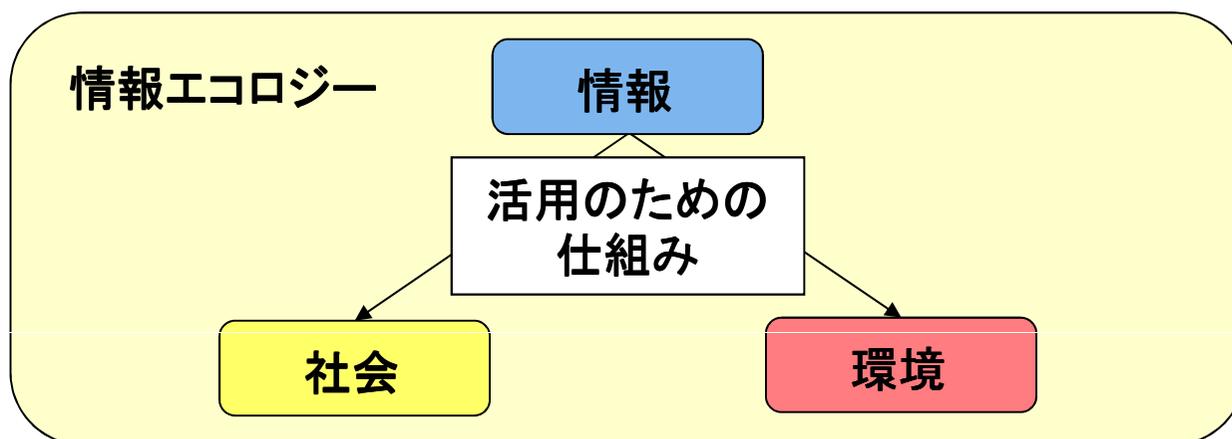
サービス名変更に伴い、サービスの周知を図るために「サイエンスワークス」から「アキアリドットコム」に社名を変更しました。



情報エコロジーとは？



「情報エコロジー」とは・・・社会や環境、情報とそれを活用する仕組みの総称  
(『Web情報アーキテクチャ』オライリー・ジャパン)



飲食店における情報エコロジーとは・・・

外食産業でついつい意識されずに**忘れられて**られている**情報**を  
活用して、**お客様**や**お店**のために良い環境を作ること



飲食店で使われている情報(データ)とは

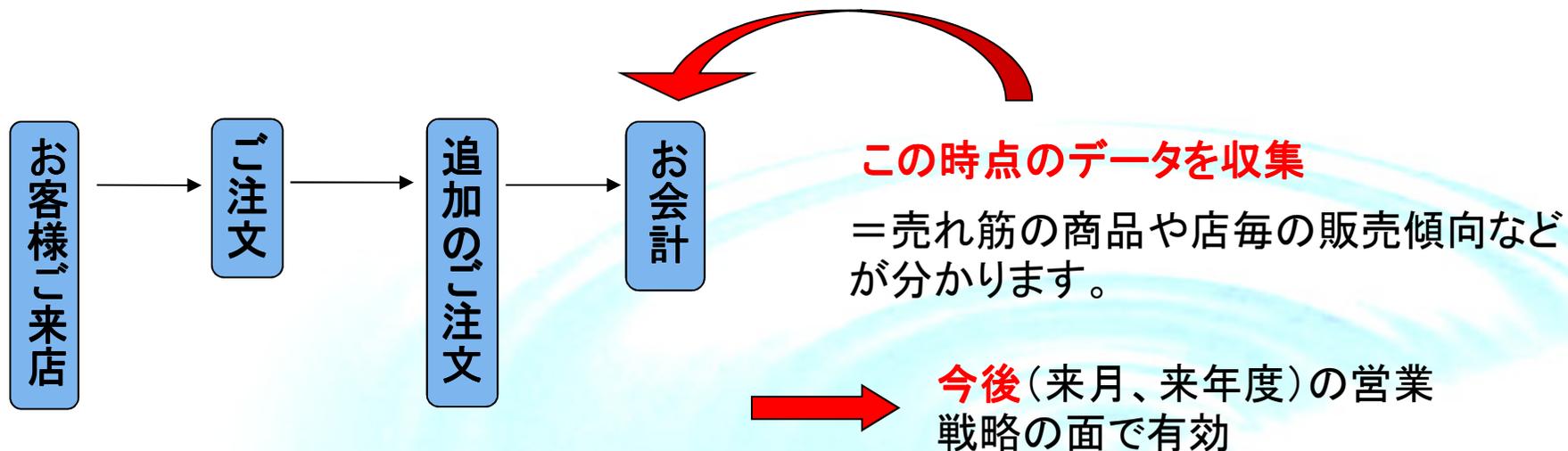


現在、飲食店で活用されているデータといえば・・・

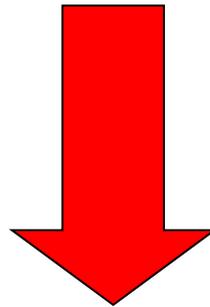
## 「POSデータ」

POSデータから得られる情報

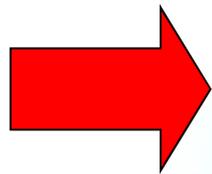
・・・いつ、どのお店で、どの商品が、いくらで、どれだけ売れたか、というデータ  
＝会計時のデータ(過去のデータ)



POSデータを利用することができるようになり、  
飲食店では経営戦略をより深く練ることができるようになりました。

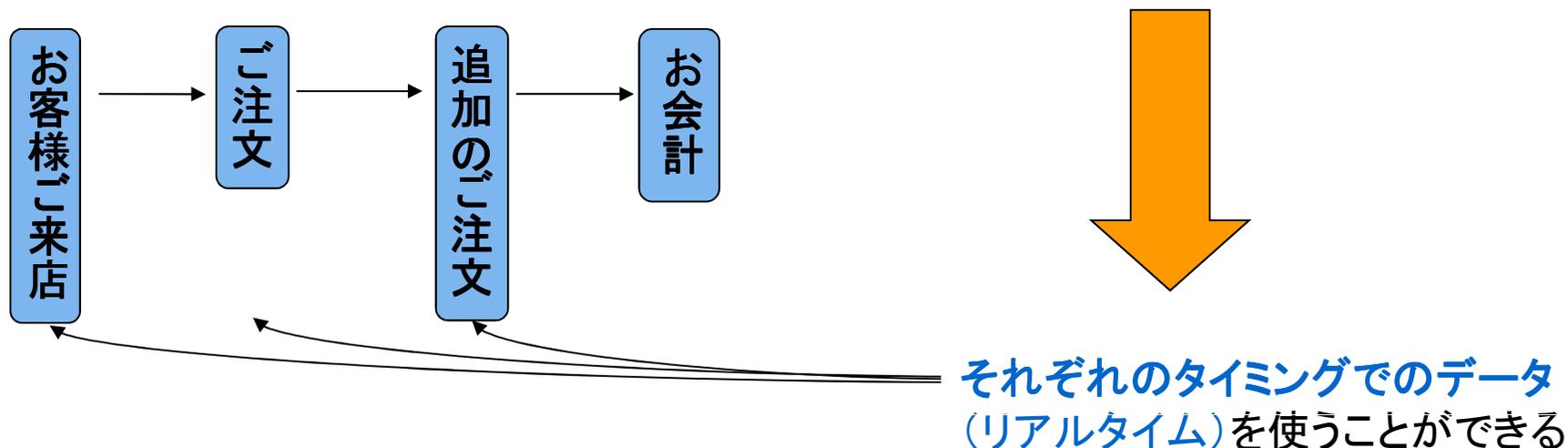


POSデータは非常に便利なものです。しかし、飲食店では利用できるデータがまだあります！・・・どこに？



あまり気づかれてはいませんが、  
実はOESに便利なデータがあるんです！

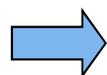
## OESからはどのようなデータを収集、利用できるのか？



このデータが**OES内のデータ**(未収データ)です。

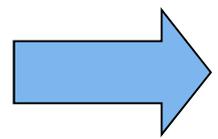
未収データから得られる情報

…お客様の人数、滞在時間、注文回数、注文金額などのデータ  
= **会計前(現在)**のデータ(忘れられている情報)



このデータから**現在の空席率**や**予算達成率**が分かる。  
= **リアルタイム**で売上改善のオペレーションを行なうことができる

このOES内のデータを活用するためには・・・



まずは情報を手に入れるため(見るため)の手段が必要です。

その手段の一つが

「アキアリドットコム」

というサービスです。



# OES内のデータの活用方法



## OES内のデータの活用例

### RAM メイン画面

お客様が何回注文をしているか、という情報



未収データから注文回数を確認することで、どのお客様が追加注文しやすいかを把握でき、その結果としてお客様に素早いフード・ドリンクの提供ができます。

＝注文回数が少ないお客様の方が、追加で注文する可能性、ドリンクよりも提供に時間のかかるフードを注文する可能性が高い。

従業員がこの画面を確認することで、注文を待っているお客様に素早い対応をとれる可能性が高くなります。その結果、お客様の満足度が上がります！



## アキアリドットコムを利用するメリット

### お客様

- ・店舗の空満情報をネットの店舗情報からいつでも確認できます。  
＝お店を探している時、空いているお店にすぐ入ることができます。

### 店舗

- ・スタッフはいつも通りのオペレーションを行うだけです。
- ・自店舗の客の流れ(滞在時間、利用額など)をリアルタイムで確認できます。
- ・スタッフへの指示の内容を画面を見るだけで考えられます。  
＝特別な作業をすることなく、最適なオペレーションを導き出せます。

### 本部

- ・全店のリアルタイムの状況を一目で確認できます。
- ・リアルタイムで全店舗に指示を出すことができます。  
＝PC or スマートフォン一台で全店舗の状況が分かります。

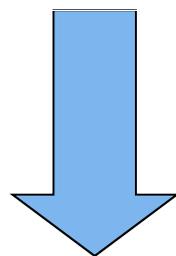
・・・アキアリドットコムが

外食産業の情報エコロジーを成立させます！

アキアリドットコムは「飲食店」**以外**でも  
活躍の可能性があります！

## 例) 駐車場

「そろそろご飯食べたいけど駐車場空いてるかな」  
⇒「でも道路は混んでるし、空いてるとこなんてないかな・・・」



アキアリドットコムを導入していれば・・・

スマートフォンで空いている駐車場を探すことができます！



このように飲食店以外でも、多くの方々と協力することで、  
さらに多くのユーザーに満足していただくことができます！

# アキアリドットコムのパートナー募集

グルメ情報サイト  
運営会社

飲食店舗  
紹介代理店

飲食店舗

観光情報案内所

やる気のある人

デジタルサイネージ  
の会社

ホームページ  
製作会社

システムベンダー



事業拡大の為、各種パートナーを大募集しております

ご清聴ありがとうございました

アキアリドットコム株式会社  
代表取締役 吉岡 利記