

時代に合わせた IT 活用でお客様の満足度向上を目指す

2020 年 12 月 09 日 | うな桜



うな桜は東京都新宿区にあるうなぎ料理をはじめとした豊富な和食料理を提供する飲食店です。お客様の満足度をより高めるために、キャッシュレス決済に対応すべく、IT 導入を行いました。



代表：西村敦さん

実現してきました。

当店は 2018 年創業のうなぎ料理店です。店長である私が 30 年近く飲食業に携わっており、これまで多くのお店で修行を積んできました。うな重はもちろんのこと、白焼や肝串、うなぎ巻など様々なうなぎ料理を提供しています。加えて、うなぎ料理店としてのこだわりを持ちながらも、鯉洗いやなまず薄造り（共におつくり）、猪や鹿のつくね串などのお料理も提供しています。またメニューにうな重を入れたコース料理が 4 種類あり、仕事の接待等でもご利用いただいております。オープン以来お客様のご要望にお応えし続けることで、現在のような豊富なメニューを

【課題】最新の IT を使いこなせるか不安だった

私は IT に強いほうではありませんが、キャッシュレス決済が様々な場面で使われるようになったとは感じていました。売上減少に直接的に繋がったと感じたことはありませんでしたが、入店と同時に「キャッシュレス決済はできますか」といったことをお客様にお尋ねいただくこともありました。そのため今後、キャッシュレス決済がお客様にとってお店選びの1つの基準になるのではないかと考えていました。しかしながら当店では、これまでオープン当初から利用していたグルメサイトとHP以外には、ITシステムやアプリを活用したことがありませんでした。

オープン当初から、現代は「インターネットを介してお客様が行きたいかお店を選択することが多い」時代であると考えていたため、これらを導入していましたが、自分自身キャッシュレス決済を利用していなかったこともあり、キャッシュレス決済の必要性は強く感じてはいませんでした。またそもそも自分に最新のシステムを使いこなせるのか、不安を抱えてもいました。

【導入】詳しく説明を受けたことで不安なくキャッシュレス決済を導入

2020年の夏頃に「Pay Pay」を導入しました。きっかけとしては、足繁く当店に通い、電子決済サービスの導入を進めてくださったベンダーの方がいらっしゃったからです。何度も熱心にお話をしてくださるうちに、やはり当店でも導入すべきではないかと考えるようになりました。既にお話した通り、私はITに詳しい人間ではありませんでしたが、ベンダーのご担当者様より詳しいご説明を受けたことで、特に難しさを感じることもなく導入することができたと感じています。

加えてコストが低いことも、当店で導入を後押ししました。クレジットカードなどの決済システムでは、使用機器のコストに加えて手数料などのランニングコストが必要である上に、そのシステムが煩雑なことが多くあります。しかし「Pay Pay」の場合には煩雑さがなく、また何度も説明をしていただき、丁寧なサポートを受けられると感じていたこともあって、導入することができたと感じています。



【効果】作業コストの削減と感染症予防を実現できた

「Pay Pay」は、スマートフォンをかざすことで、簡単に決済が完了します。導入により、お客様からは財布を取り出してお金を数えるなどの手間が省けてとても便利になったというご意見をいただいています。私としましては、基本的に1人でお店を運営しているため、お釣りの受け渡しなどの手間が省けたことで大変助かっています。また現在では新型コロナウイルス感染症の感染拡大から、できるだけ人と人との接触を少なくすることが望まれています。導入した「Pay Pay」ではお客様が自分のスマートフォンを、店舗側が機械の操作だけを行うことで決済を行うことができます。そのため感染予防の観点からも時代に即したシステムを導入できたのではないかと感じています。

「Pay Pay」とグルメサイトは、共に新規のお客様にご来店していただく目的で導入しましたが、導入後の効果としてはそれぞれに異なることを感じています。グルメサイトを導入した際には、全体の3割程度のお客様がインターネット上から予約をしてくださるなど、具体的に売上に繋がるような効果を得ることができていました。今回導入した「Pay Pay」では、直接的な売上に繋がっているという実感は少ないのですが、上記のように作業コストを削減できたり、お客様からお喜びいただけているという点で効果を感じており、導入して正解だったと感じています。

【展望】アフターコロナを見据えた店舗経営を

新型コロナの影響で、2020年の1年間は通常の状態に戻ることはなく過ぎ去っていきました。今後、新型コロナの感染拡大がいつ頃収束するのかは分かりませんが、収束したときにはすぐに対応できるよう、常にお客様へのサービスと、美味しい料理を提供するための方法を考え続けていくつもりです。今回導入した電子決済サービスはそのためにも、1つの大きなきっかけになったのではないかと考えています。これまで本店では、IT等を活用したサービスよりも、ご提供する料理の味の追及に力を入れてきました。しかし今回のキャッシュレス決済の導入を通して、サービスの面でも今後はより良いものを追求していきたいと考えています。また、お客様と当店の双方にメリットがあるシステムを見つけた際には、是非導入していきたいと考えています。うちの美味しいうなぎ料理をより多くの方に楽しんでもらうよう、ITにも苦手意識を持たずに積極的に取り組んでいきたいと思っています。

社名：うな桜

HP：<https://unasakura.gorp.jp/>

代表：西村敦

主な事業：飲食店の経営

所在地：東京都新宿区西新宿 7-18-7 1F

創業：2018 年



ここからアプリの事例ページはこちら