

飲食店のためのIT講座その⑤

これからの飲食店の

“勝ち筋”を読み解く

データ・事例分析編

TIMETABLE

1

イントロダクション
スピーカーのご紹介 5min

2

POSデータで見る
コロナ禍の飲食業界動向 15min

3

コロナ禍で変容する
飲食店マーケティング 15min

4

トークセッション 40min

「飲食店の新たな勝ち筋とは？」

- ーコロナ禍で勝っている飲食店の特徴
- ーデータを最大の武器にする
- ー最適な予約チャネルをどう選ぶ？

5

Q & A 15min



POS+ CEO

Koichi Honda

Today's Speakers



TableCheck CEO

Yu Taniguchi



ポスタス株式会社 代表取締役 本田興一さん

1973年東京都出身、早稲田大学大学院商学研究科卒。外資系ERPベンダーでのコンサルティング業務を経て、2003年に株式会社インテリジェンス（現社名：パーソルキャリア株式会社）へ入社。同社およびグループ会社にて企画・営業・開発などの責任者を歴任した後、クラウド型モバイルPOSレジ「POS+（ポスタス）」のサービス立ち上げを行う。2013年5月よりPOS+のサービス提供を開始。2019年12月にポスタス株式会社を設立し、代表取締役社長に就任。



株式会社TableCheck 代表取締役 谷口優

1984年神奈川県生まれ。商社勤めの父親の影響で、幼少期の約10年間をシンガポールで過ごす。国際的な統合決済管理プラットフォーム企業で、営業・リーガル・経営企画などさまざまな業務に携わる。

English OK（のちに“ピクメディア”に社名変更）創業を経て、2011年3月11日に株式会社VESPER（現・株式会社TableCheck）を創業し、CEO（最高経営責任者）に就任。飲食店向け予約・顧客管理システムを26カ国・地域の約7,000店舗に提供し、グローバル展開を進めている。



POSデータで見る
コロナ禍の
飲食業界動向



POS+

POS+ (ポスタス) 4/30セミナー資料



2021/4/30

ポスタス株式会社

「はたらいて、笑おう。」を掲げるパーソルグループは
国内第2位、世界第6位の時価総額

人材サービス
時価総額ランキング

国内 **2** 位

人材サービス
時価総額ランキング

世界 **6** 位

グループ拠点数

680 拠点

グループ会社数 : 135社 (国内 : 39社 海外 : 96社) ※2020年4月1日現在

従業員 : 45,434名 (連結) ※2019年3月31日現在

売上 : 9,258億円 (連結) ※2019年3月31日現在

会社概要

社名	ポスタス株式会社 (POSTAS CO., LTD.)
従業員数	140名 (2020年4月時点)
設立	2019年 (平成31年) 12月2日
資本金	100百万円
本社	〒104-0045 東京都中央区築地5-4-18 汐留イーストサイドビル2・3F TEL : 03-6264-0170 (代表)
役員	代表取締役社長 本田 興一 取締役 高橋 広敏 取締役 岩田 亮



事業概要

モバイルPOSサービスの提供

Fintechサービスの提供

HR Techサービスの提供

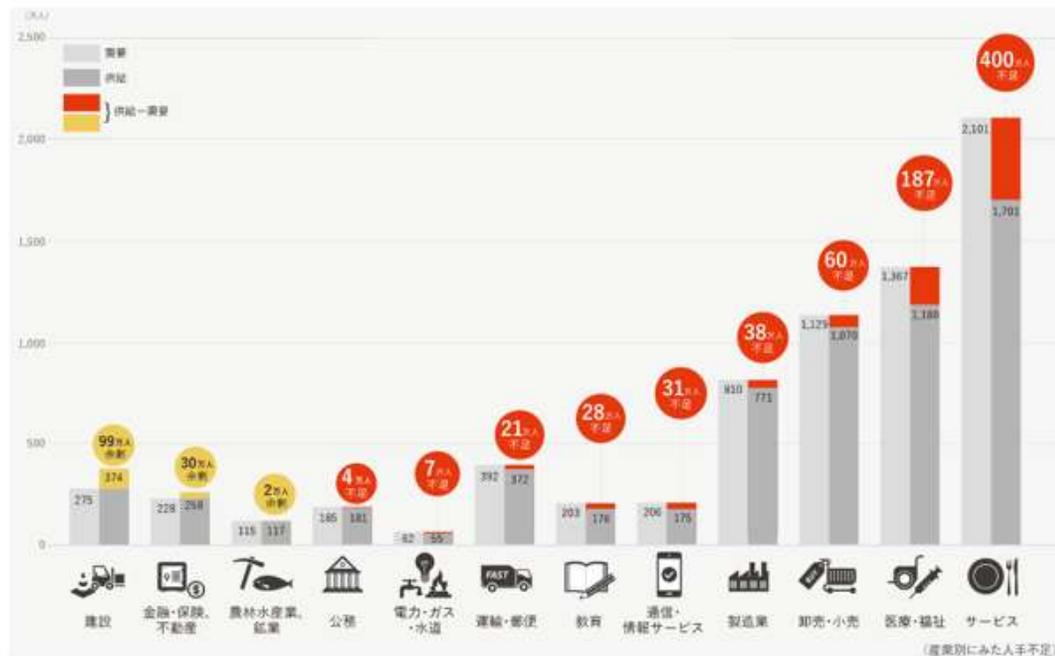


ポスタスがゆく。
はたらく、
が笑顔でみちてゆく。

はたらくひとは、輝いている。
忙しい中でも気持ちを奮い立たせ、集中し、
最善をつくる。その自信と誇りで輝いている。

ポスタスは、おもてなしを提供するひとを笑顔にしたい。
サービスやサポートといった機能にとどまらない
相棒として、心のそばに置いてほしい。
そのために挑戦しつづけます。

はたらくひとの笑顔のために、どこまでも、いつまでも。
決して、歩みをとめないポスタスです。



パーソル総研調べ

- およそ6,500万人の労働者の内、約50%が
外食、小売などを含むサービス業
- 2030年に同業界は460万もの労働者不足
が予測される



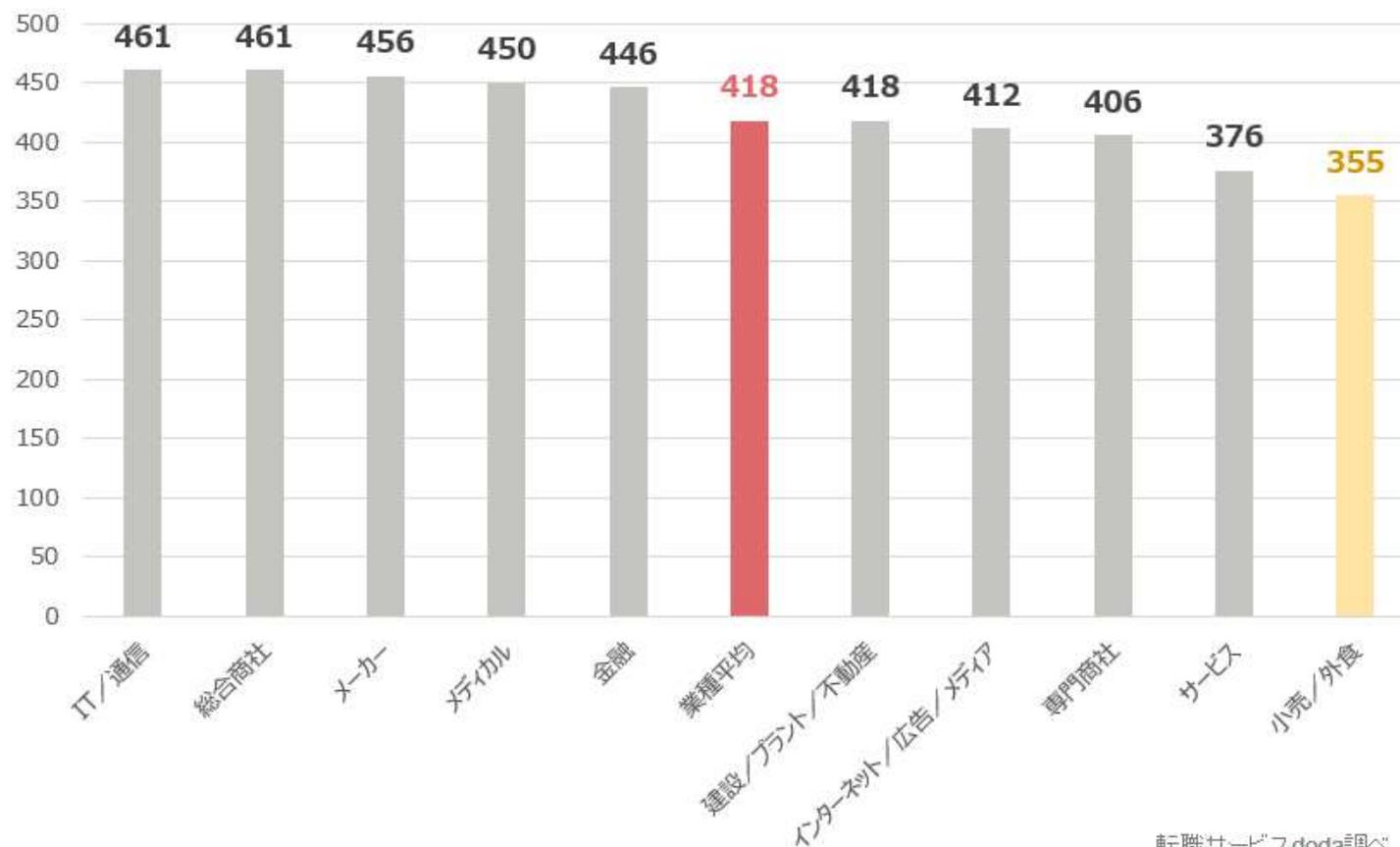
我々のミッション

パーソル総研調べ

- 女性、シニア、外国籍の活用と、『生産性
向上』が重要なキー
- 不足のうち、約50%の300万人相当
で**生産性向上が必要**

- 全体平均418万円に対し、小売・外食は355万円と約60万円の差
- 平均に対し、**月間5万円の所得向上がキー**

業種別平均年収 (単位: 万円)





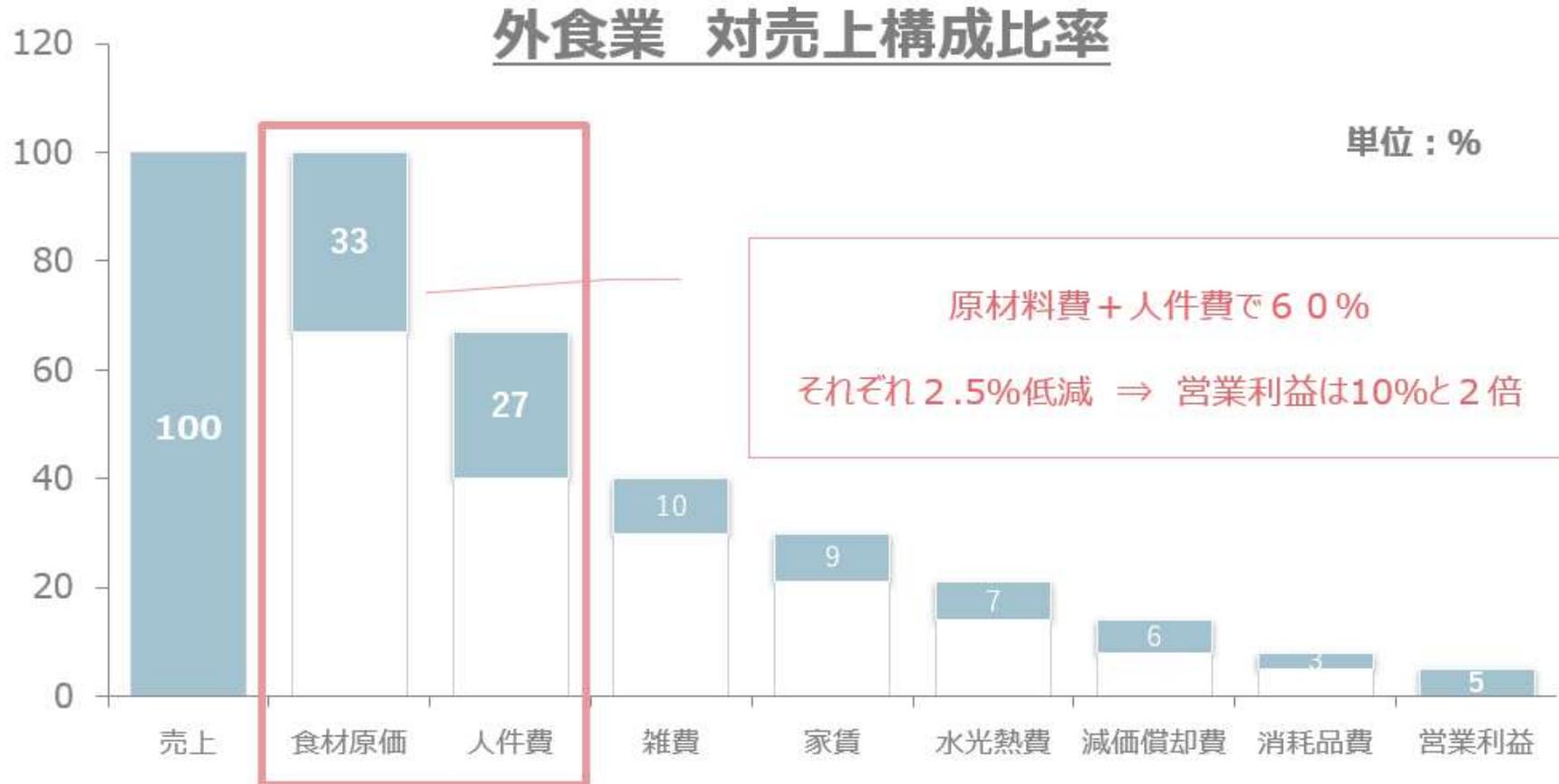
- 労働力確保、生産性向上、集客
- 上記を解決するために、POS+、パーソルグループにてご支援



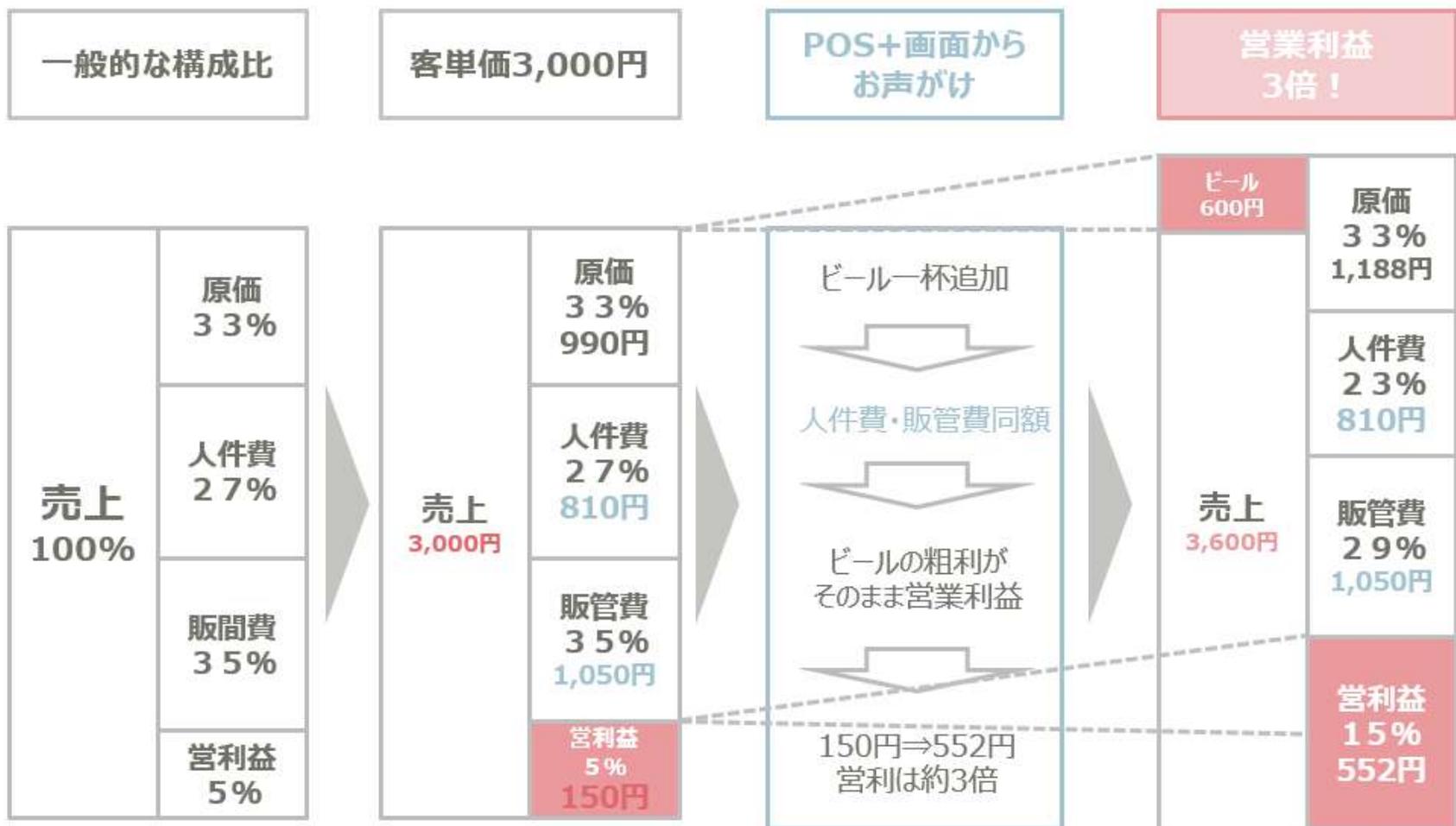


コスト

食材原価/人件費の分析によって数%減らす打ち手によって利益は2倍へ



売上 店舗数値から店舗内で追加 1 杯オペレーションを促し利益は 3 倍へ



確認

- 組人数別に、フード、ドリンクそれぞれ一人当たり出数を把握 (例：一人当たり 2杯)
※店舗当りの杯数が常に確認可能

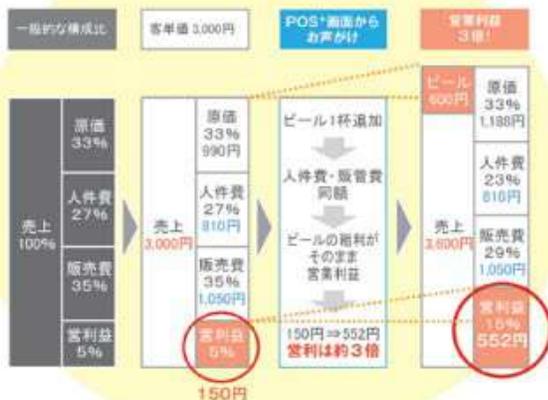
オペレーション

- 店舗でホールスタッフに一人当たりの杯数を中心に指導 (例：一人当たり 3杯)
※店舗内で、POS、ハンディどちらも、現在の着席経過時間、一人当たり杯数の確認可能

成果

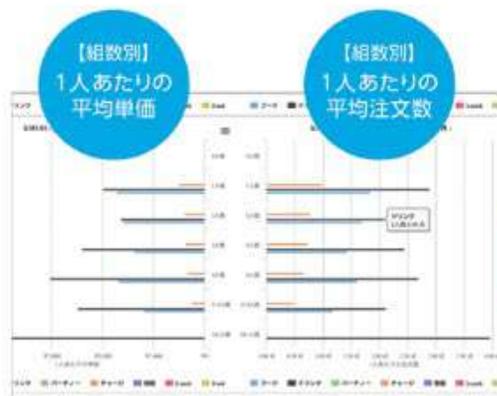
- 店舗当り 営業利益が 3倍

売上：店舗コンディションから Push型で
オペレーションを促し利益は3倍へ



飲食店の一般的な営業利益率は5%

ビール1杯の追加注文が入るだけで、
利益率は5%→15%の3倍にアップ!

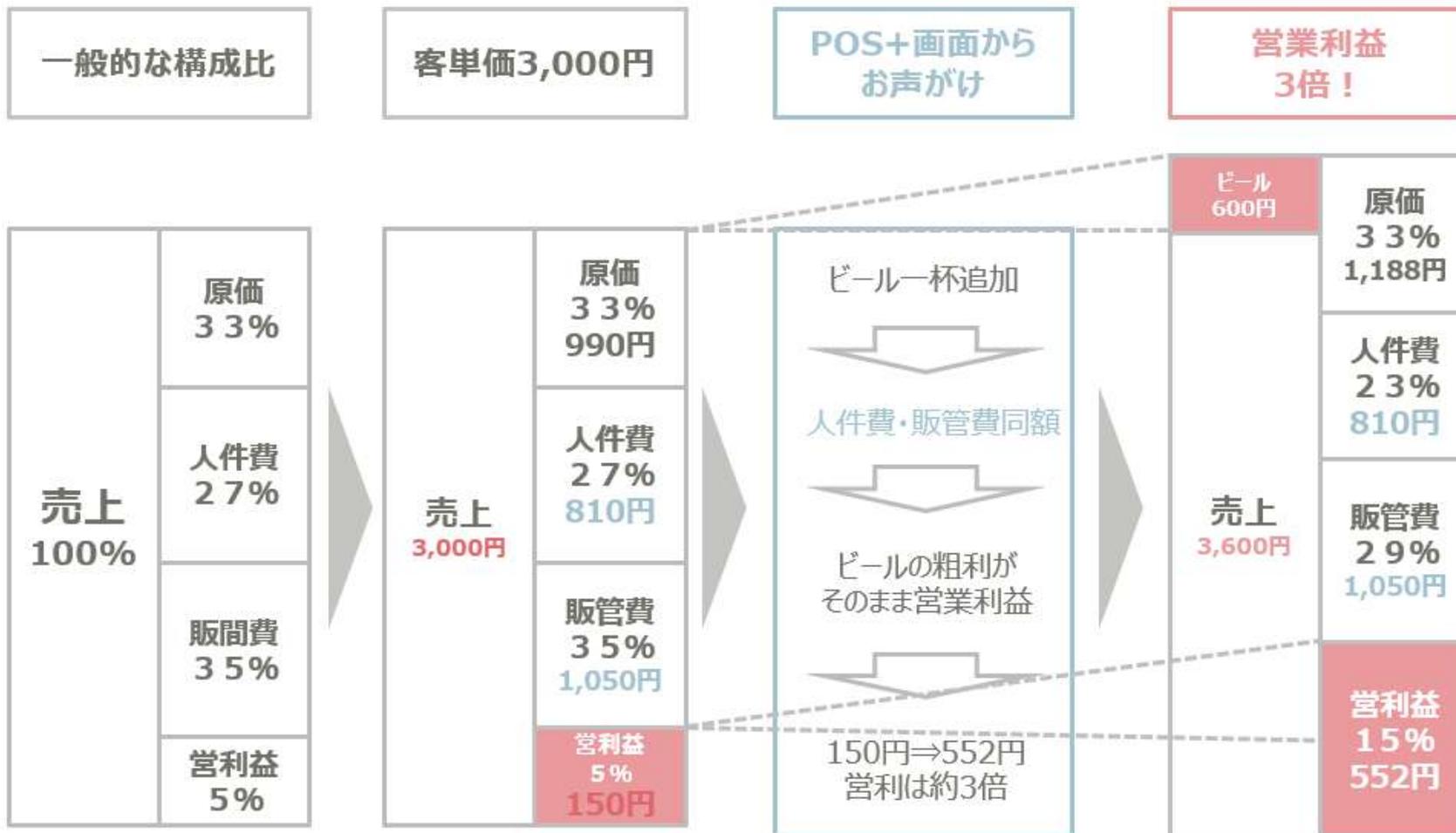


『売上分析画面』で組数別の1人あたり
平均客単価とドリンクの注文数を確認



『オーダー画面』でテーブルごとの
客単価と注文状況を確認。
スタッフから追加のすすめを実施し、
客単価アップ!

売上 店舗数値から店舗内で追加 1 杯オペレーションを促し利益は 3 倍へ





stera × POS+ 注文・会計・売上分析までオールインワン

- 飲食、小売、理美容などあらゆるお店に対応
- 決済端末とPOS端末が1台
- 会計時に決済端末の金額打ち込み不要
- 豊富な売上予実分析

注文



stera から直接注文で、キッチンプリントへ

- ※ ハンディーでの注文も可能
- ※ テイクアウトなどにも対応
- ※ 注文は各キッチンプリンターから印字

会計



- マルチ決済でクレジット、タッチ決済、電子マネー、QRに対応。
- 約8割の現金も対応
- 金額2度打ち不要で打ち間違い防止、工数削減

分析



- リアルタイムで豊富な管理会計分析
- 店舗、本部で確認可能
- 柔軟なメンテナンス
- Stera、スマホ、PCなどいずれのデバイスも可能



「POS+」とは・・・

POST+ Food & POST+ lite



飲食・小売・理美容店舗で
利用できる
タブレット型POSシステム

POST+ beauty



月間の導入店舗数は
全国約1,000店舗
有償ソフトウェアNO.1

POST+ retail



ASEAN、欧米中心に12カ国
でのご利用

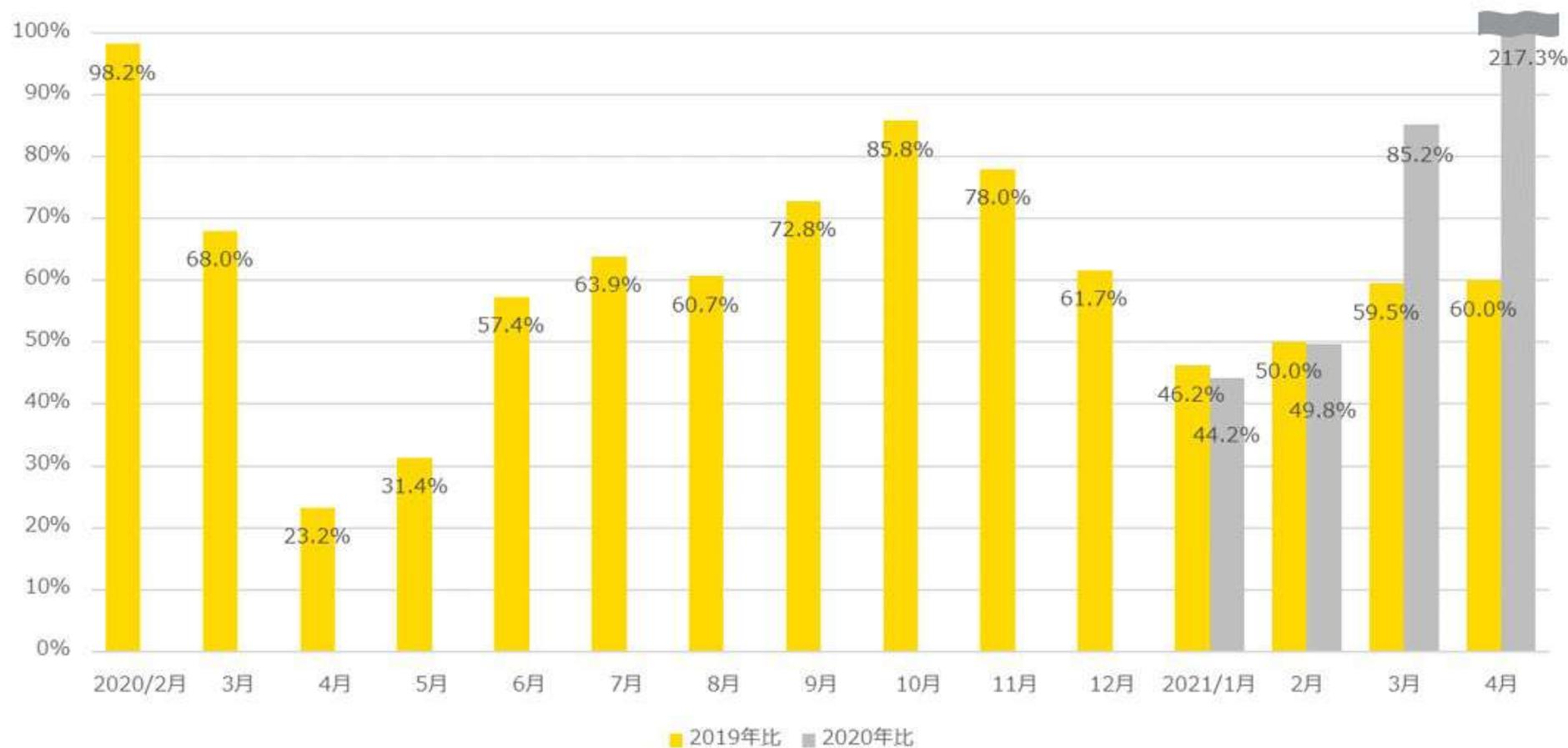
「POS+」の主な機能

- **店舗可視化** : 管理会計情報に繋がる店舗コンディションを可視化
- **多機能** : 勤怠・シフト、フランチャイズ管理、リッチな分析
- **クラウド** : 情報を一元管理し、いつでもどこからでも閲覧可能
- **マルチデバイス** : Android、iOS可能なマルチデバイス
- **グローバル** : 多言語対応（英語・中国語（簡・繁）・ベトナム語・韓国語・タイ語）
- **サポート** : 365日の専用コールセンターにてサポート、駆け付け保守あり
- **免税対応** : 追加のハードウェアを用意せず店舗にて免税処理が可能
- **他システム連携** : 三井住友カード、楽天ペイ、ペイゲート、Coiney、マネーフォワード…
- **開発力** : 300名近いエンジニア、企業様のご要望に寄り添ったカスタム

コロナ禍の飲食店動向

年明けからの緊急事態宣言により1月は昨対50%割れと厳しい幕開けとなった。3月は2回目の緊急事態宣言が明けたため多少の回復を見せるも4月再びの蔓延防止措置～3回目の緊急事態宣言となり、依然として厳しい状況が続いている。

■月次売上昨対推移



※4月は4/25までの実績

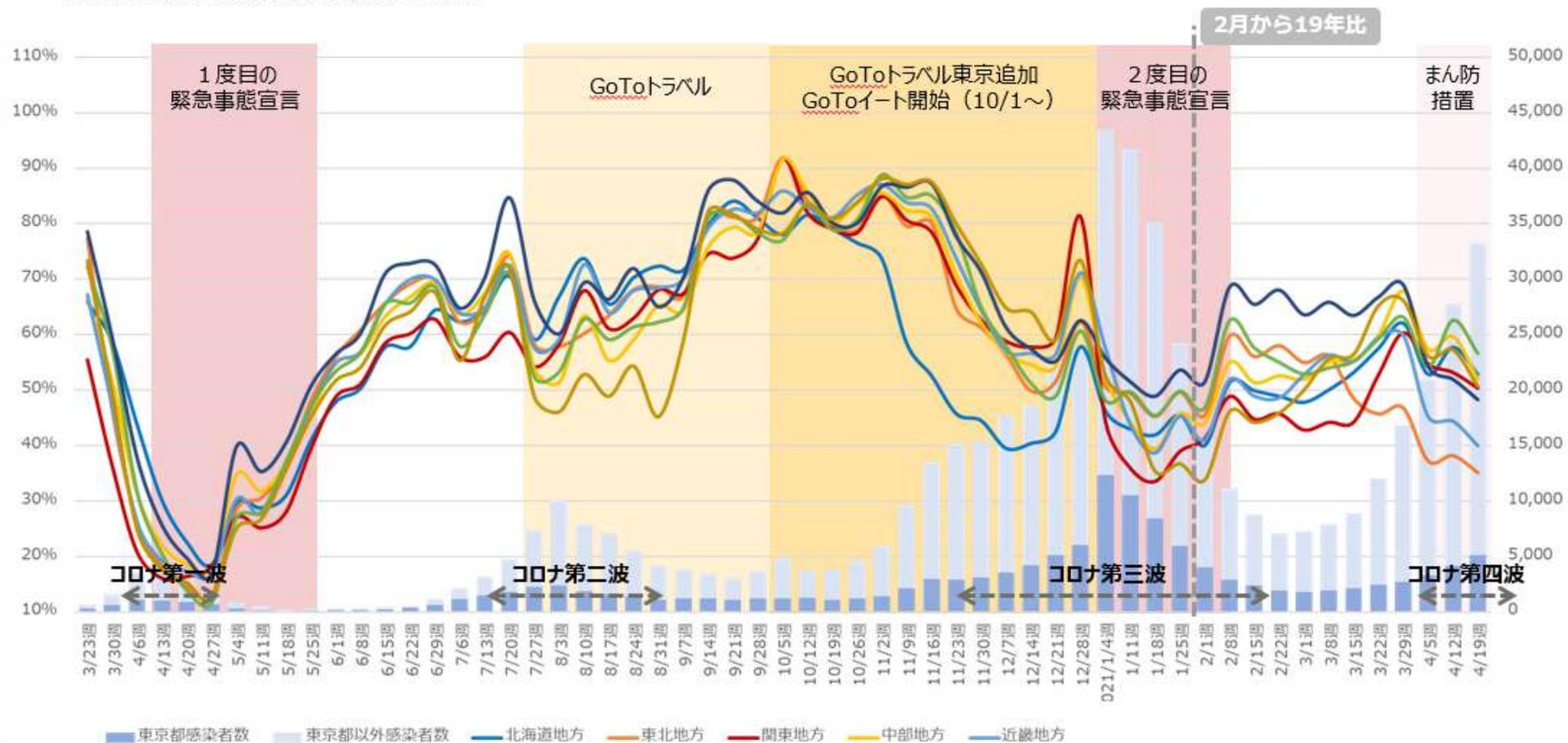
感染者数とエリア別売上昨対 週次推移

2021/4/30

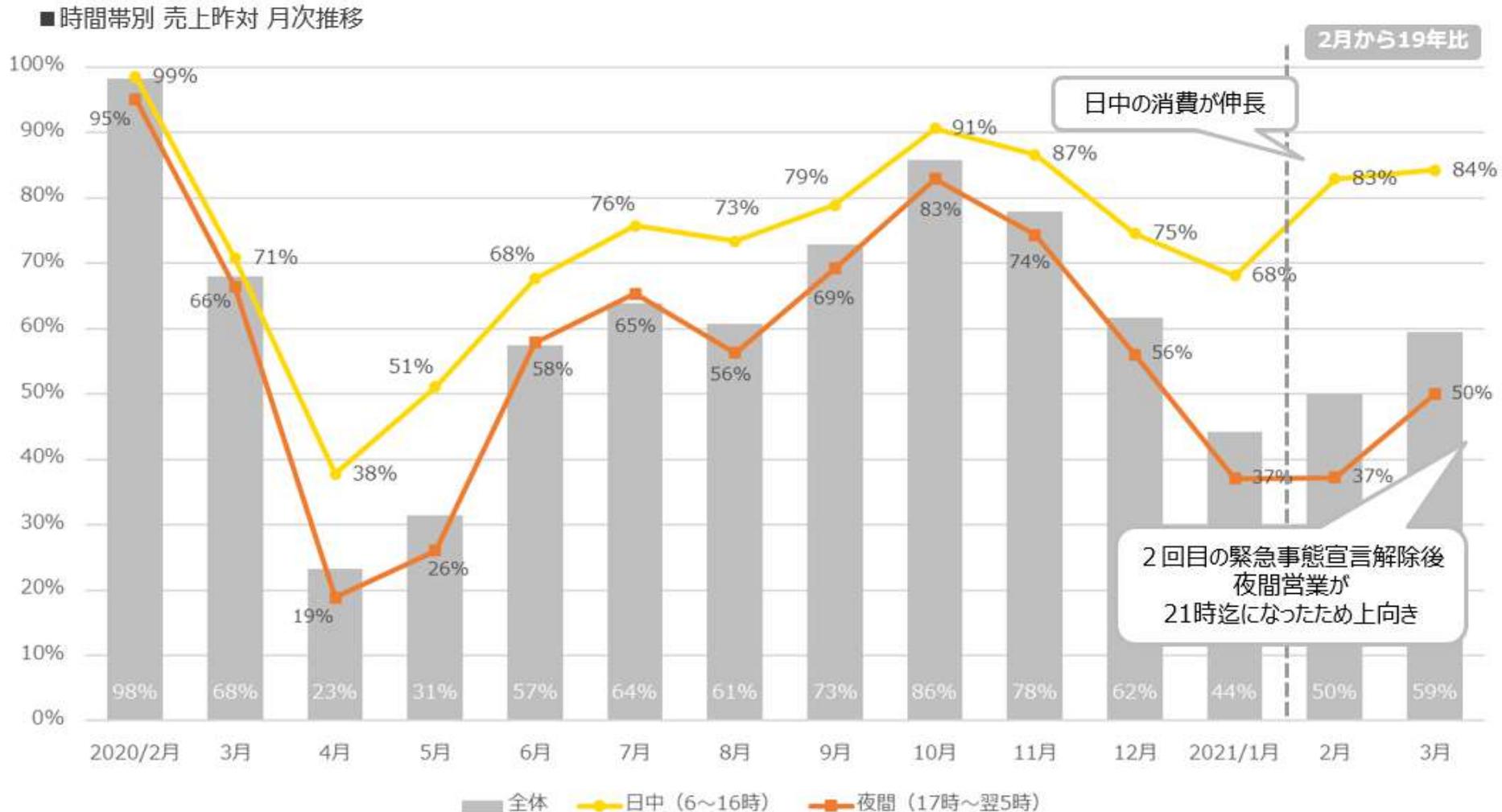
p17

約1年の流れを感染者数の増加とともに振り返ると、20年は感染者数の動向に合わせ政府の宣言より早めに消費者自らが外食を控えたり活動再開をしたりという先回り傾向がみられたが、最近では感染者数の増加時の顕著な外食控えは見られず、営業時短など物理的制約に連動して売上が抑えられている傾向がみられる。

■感染者数とエリア別売上昨対 週次推移



夜間は時短要請の影響により売上回復が厳しい状態が続いているが、日中の消費が増加の傾向。

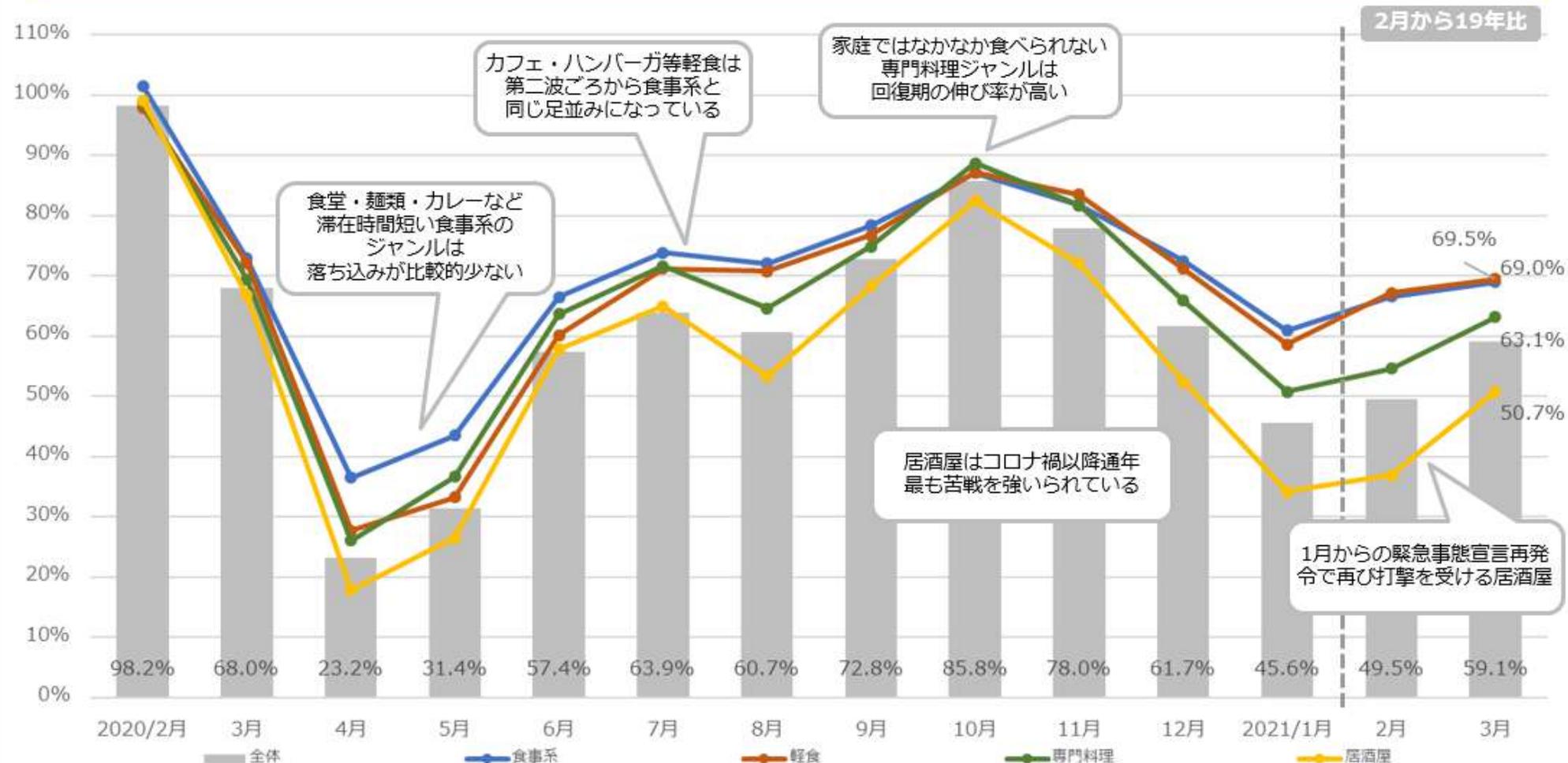


業種別売上昨対・月次

2021/4/30

p19

コロナ禍の中でも食事系ジャンルは比較的落ち込みが少ない傾向は続いているが、8月あたりから軽食ジャンルも強くなってきている。専門料理は回復期には強いが非常時には脆さが表れる。居酒屋はずっと回復に苦戦している。



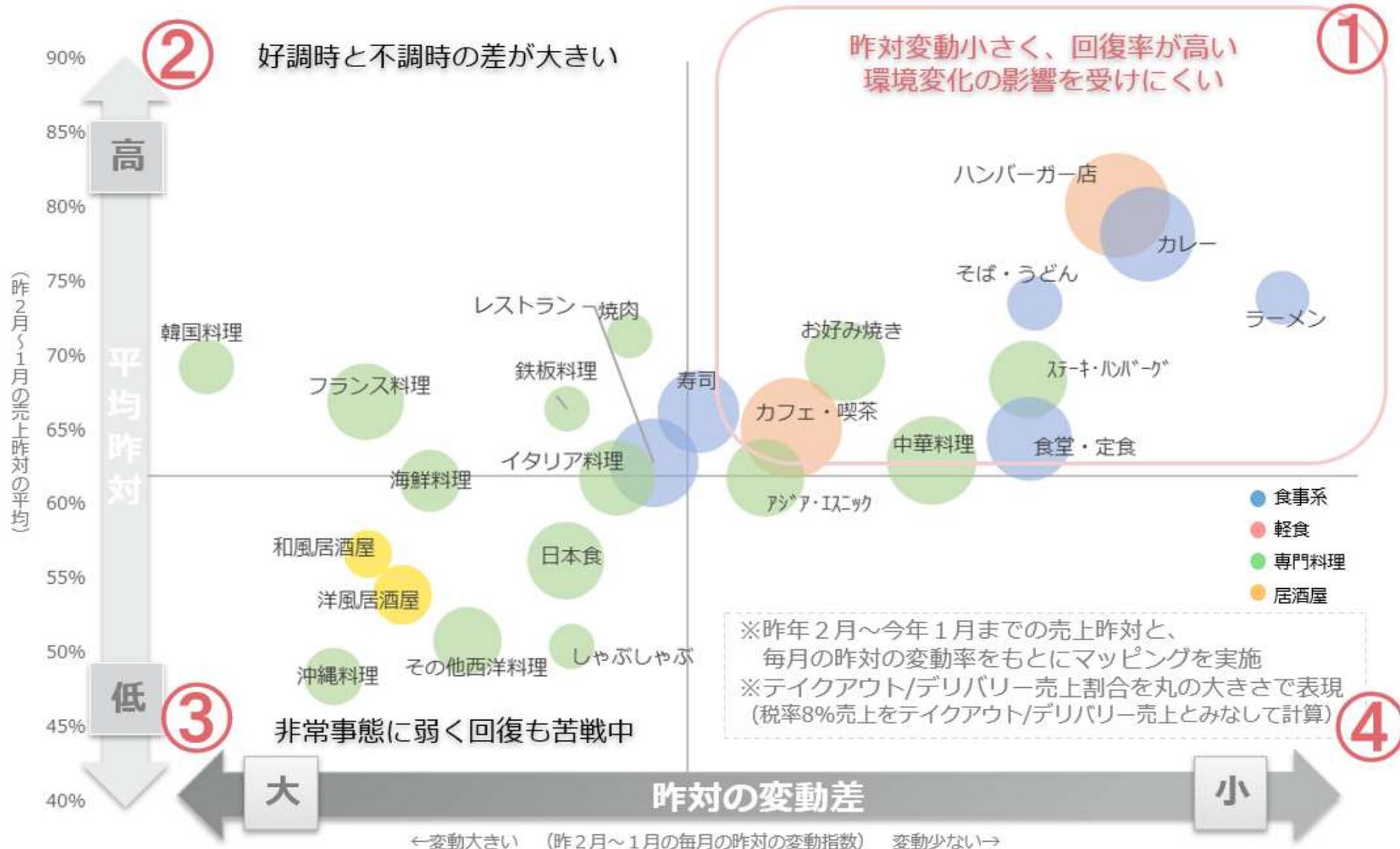
前のページの4業種をジャンルで詳細に見ると下図の通り。
 食事ジャンルの中で強いのはカレー。軽食ではハンバーガーが好調。専門料理は、焼肉やフランス料理、ステーキ・ハンバーグなど、肉料理×記念日利用の業態が堅調に推移。

■ジャンル別 売上昨対 3月



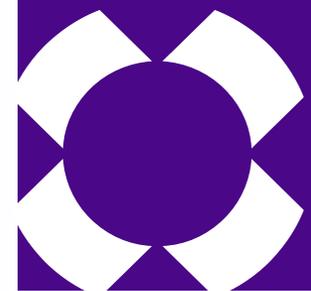
ジャンル別環境適応力分析

- テイクアウト/デリバリー売上割合を丸の大きさで表した。
- 売上割合を表すバブルはゾーン別には①→②→③の順



コロナ禍で変容する
飲食店マーケティング

What's



TableCheck



DINING CONNECTED

世界中のレストランとカスタマー
をつなぐプラットフォーム

A**about**

- 社名 : 株式会社TableCheck (TableCheck Inc.)
- 設立 : 2011年3月11日
- 社員 : 96名が在籍 (18ヶ国籍) ※2021年3月末時点
- 拠点数 : 10拠点 (うち2拠点は準備中)

[国内] 東京・大阪

[国外] 韓国・シンガポール・インドネシア、オーストラリア、タイ、UAE (香港、中国)

- 主要株主 :



出井 伸之氏
元ソニー代表



山田 進太郎氏
メルカリ代表

JAFCO



Benefit one



三井住友銀行グループ
SMBCベンチャーキャピタル





Offices in

Tokyo(HQ)

Osaka

Singapore

Seoul

Indonesia

Thai

Australia

UAE

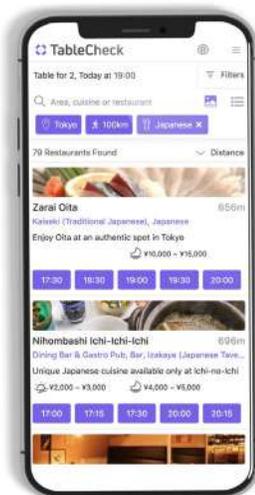
Hong Kong

China



プロダクト
product

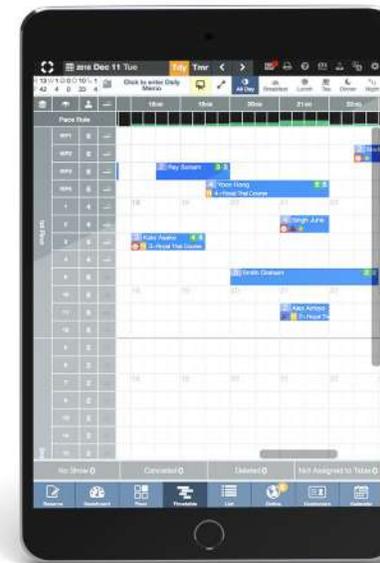
2013.10 -



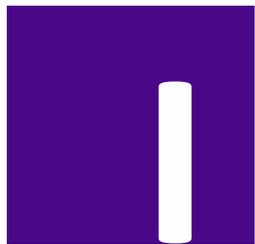
ユーザー向けネット予約システム



リアルタイムにつなぐ
プラットフォーム



クラウド型レストランマネジメントシステム



予約の一元管理

Integration

すべての予約を一元管理。効率的かつ最適な予約管理を実現



電話 / ウォークイン



HP/SNSなど
オウンドメディア



グルメサイト

TableCheck

送客手数料なし

予約情報を
自動取り込み

TableCheck



数字で見るTableCheck

Numbers

7,300 店舗

導入店舗数

26 か国・地域

顧客所在地（国・地域）

99.83%

利用継続率

18 国籍

在籍スタッフ

1,010,000 人/月

TableCheckを通じた
ネット予約人数*1

100 店舗超

ミシュラン掲載店

18 か国語

国内最多の多言語対応

2.7 億人

TableCheck管理画面内に
登録された累計予約人数



Our Clients
Hotel F&B





Our Clients
Restaurants



Plan·Do·See Inc.



HEINZ BECK

KIHACHI



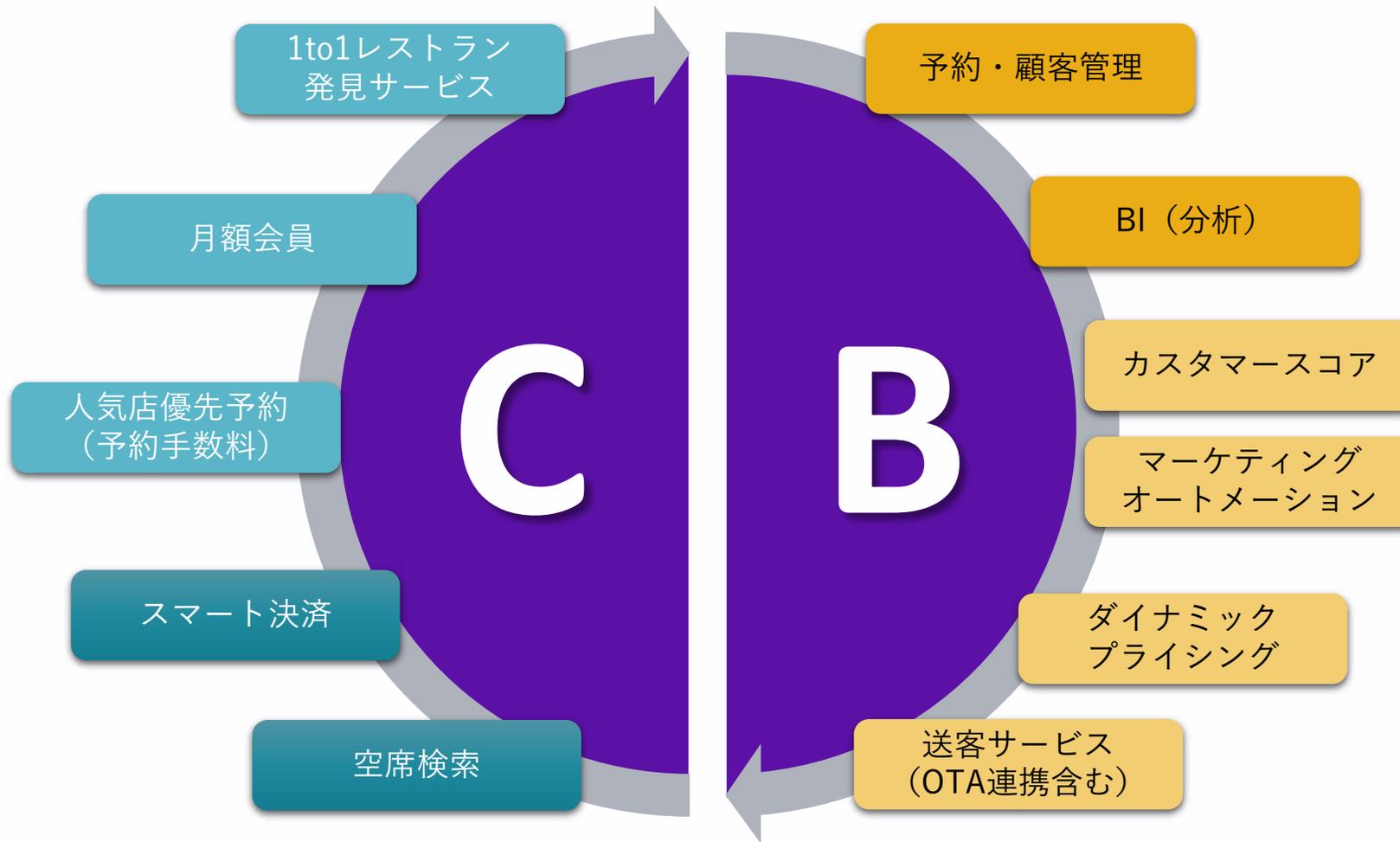
Hiramatsu





当社が目指す飲食業界のエコシステム

Connecting the F&B Ecosystem



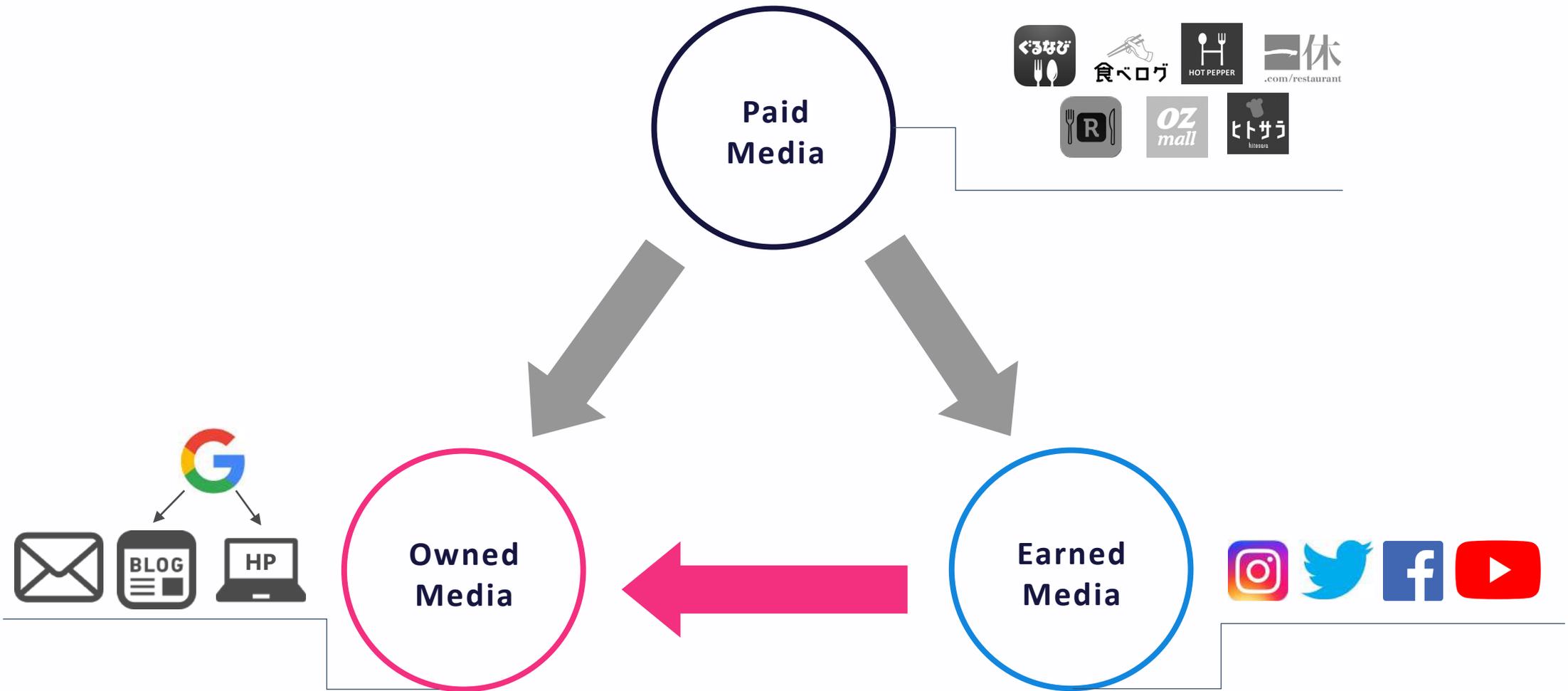
<p>メディア</p> <p>検索: YAHOO! JAPAN, Rakuten Rakoo, ヒトサウ, OZmall, Retty, 休.com, 美味@案内, 食ペロウ, POCKET CONCIERGE, LUXA RESERVE, yelp, フォクソクテール, ListRan, EPARK, グルメ&料理, SARAH, 特定領域, 体験型イベント, 予約代行</p>	<p>予約台帳</p> <p>TORETA, OpenTable, ebica, TableSolution, Resly, USEN Reservation, Orange Reserve, Table Care, KASHINA SYSTEM, SmartBooking, ChoiceRESERVE</p>	<p>オーダーシステム</p> <p>TOSHIBA, QOOPa, FUJITSU, MAXNAVI neo, Order4U, orderSmart, Wonder Order, Navisra</p>	<p>タブレット対応 POSレジシステム</p> <p>NEC, Ubiregi, POS+, TOSHIBA, MASAKI STORE, SmartPOS, poscube, FreePOS, BCPOS, Nexpo, LOYVERSE</p>	<p>店舗管理システム (売上管理等)</p> <p>BistroMate, TOSHIBA, Fooding Journal, CXD NEXT, テーブルショット, まかせてソフト EX, 求人@飲食店.COM, マサルバイト, cook+biz</p>
--	---	--	--	--

増え続ける飲食店向けITサービス
予約チャネルや集客ツールも増

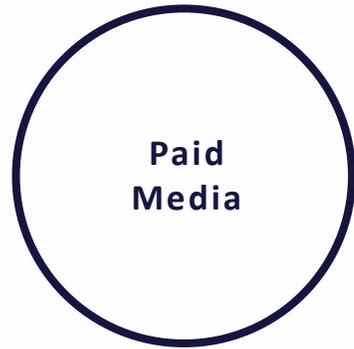
<p>HubJapan, Live JAPAN, JAPANICAN.com, MATCHA, Japan Hoppers, dantame, DIGJAPAN!, Oicee!, Japan, TimeOut, CUC本, EAT東京, WAttention</p>	<p>LINEデリマ, fineDine, テイクアウトサービス, PICKS, LINE ポケオ, ITOGO, POTLUCK, O:der</p>	<p>CTI, Thinca, CTI, HitCall, Mandarin More</p>	<p>クラウド会計, Biz会計, ZeeM, HANJO TOWN, FX4クラウド</p>	<p>不動産, 飲食店.COM, 居抜き店舗.com, at home, 店舗そののまま, SPACE RUST, 居抜き情報.COM, FOODSTA TENPO, 店舗NET</p>
<p>ホームページ作成, ペライチ, ジンドウ, 店・ブル, food-page.com, SELECTTYPE, favy ページ</p>	<p>仕入れ・流通, SUPER DELIVERY, FOOD:SON, Info Mart Corporation, KITCHEN BROTHERS, COREC, ASPIT, SEND</p>	<p>ウェディングシステム, AirWAIT, E PARK, ASKA T3, MyTurn, KenBear, NEC, ALMEX, MyJamban</p>	<p>クラウドファンディング, kitchenstarter, Makuake, CAMPFIRE, GREEN FUNDING, セキリテ, FAAY, kibidango, Readyfor, MOTION GALLERY</p>	<p>M&A, M&A Cloud</p>

どのツールが
自店舗に最適か？

集客ツールの場合

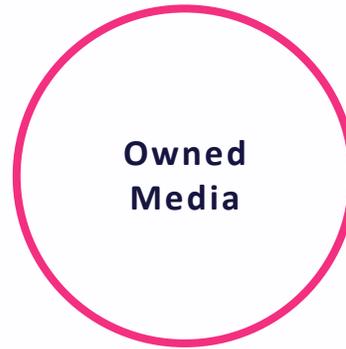


目的に沿った使い分けが重要



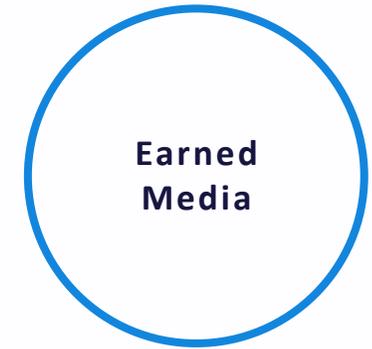
新規顧客獲得

広告掲載料+送客手数料を支払って、「お店のことを知らない」人に訴求し、予約につなげる。



予約誘導・既存向け

店舗情報と予約動線をしっかり掲載。「店名検索」の既存客や口コミ客を無料で獲得できる。

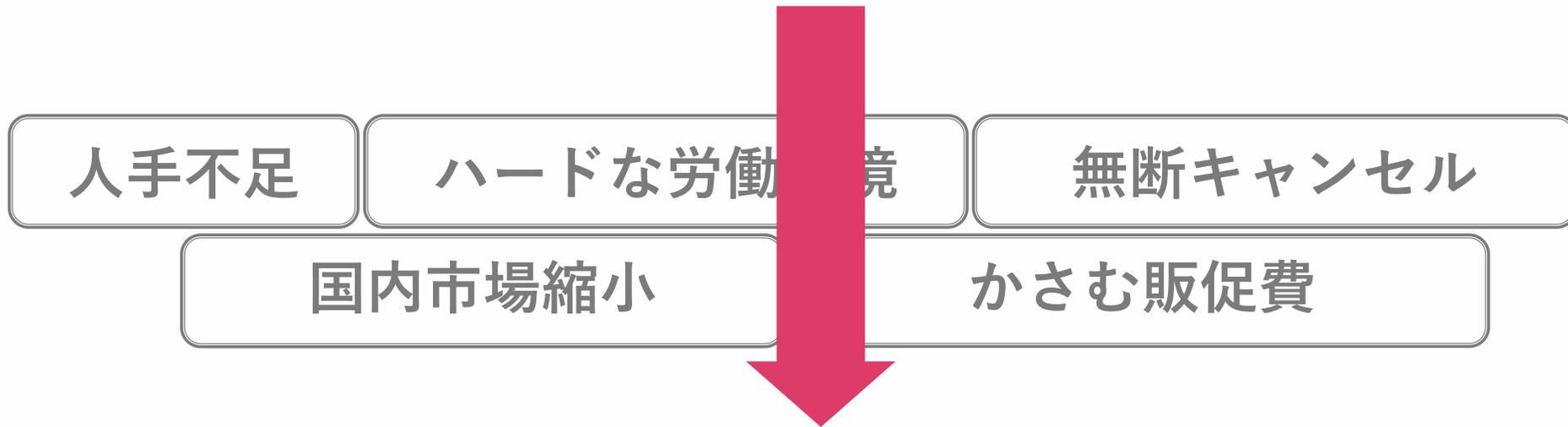


既存／新規訴求

自店舗の常連=ファン層に定期的に情報発信することで、そのフォロワー=新規の誘客も狙える。

予約管理システムの役割は？

データ蓄積・活用



Automation
自動化

Optimization
最適化

予約を通じて蓄積したデータは
これからの飲食店の**大きな武器**に

TableCheck

カスタマーコア

他業界の事例

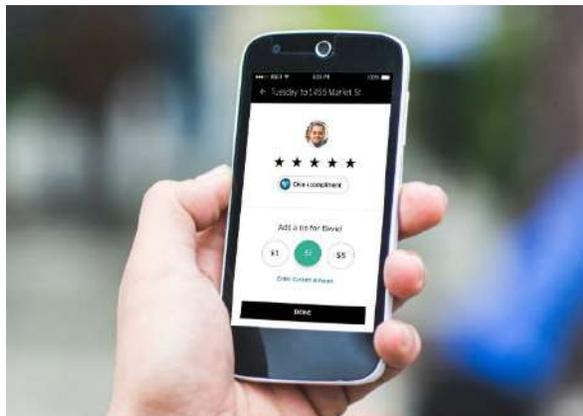
消費者がお店を一方向的に評価



お店と消費者が相互評価

お互いフェアな関係性

UBERの事例



ヤフーオークションの事例

今までの総合評価	
1200	
出品時	落札時
1010	190

出品者の評価
parthia15 (668)

評価(668)

668 ☀️ - 0 ☁️ = 668
[詳細](#)

- 678件の「良い」という評価を得ています。
(評価人数: 668人)
- 0件の「悪い」という評価を得ています。
(評価人数: 0人)
- 4件の「どちらでもない」という評価を得ています。
(評価人数: 4人)

カスタマースコアの仕組み

レストラン利用スコア（個別店舗）

RFM（利用頻度や支払額）

キャンセル率、その他行動

自店における評価

レストラン利用スコア（全体）

RFM（利用頻度や支払額）

キャンセル率、その他行動

他店からの評価

その他のスコア

他社関連データ等

カスタマースコア

自社、他店舗の評価

レストラン利用以外の評価

「カスタマースコア」によって実現する マーケティングオートメーション／オプティマイゼーション

スコアの高い人

- 優待価格での予約
- 予約優先枠を提供
- 初来店でも個人の趣向に合わせた提案

スコアの低い人

- 予約時のカード情報入力を必須化
- デPOSITや割高プランのみに限定

最適な顧客ターゲットに最適な価値を提案

- ✓ 店舗間の垣根を超えた優良見込客の発掘
- ✓ 実利用データに基づいた最適なターゲティング(MA)
- ✓ 店舗リスク（無断キャンセル）回避を自動化

トークセッション

飲食店の新たな

“勝ち筋”とは？

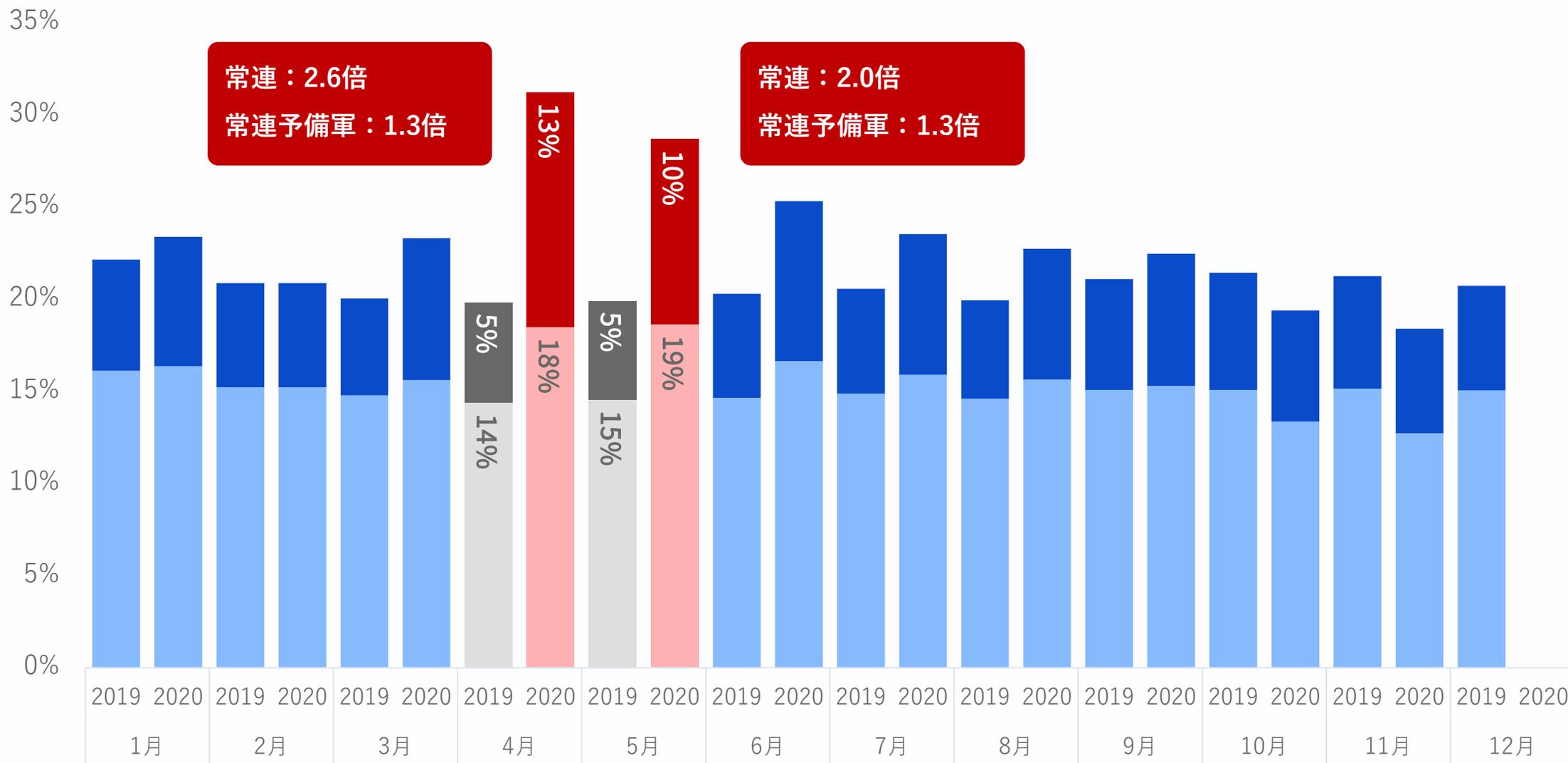
トピック1.

コロナ禍で勝っている飲食店の特徴

緊急事態宣言下、リピーター割合1.6倍 宣言解除後も、「常連客」回復先行

常連客 = 来店回数5回～

常連予備軍 = 来店回数2～4回

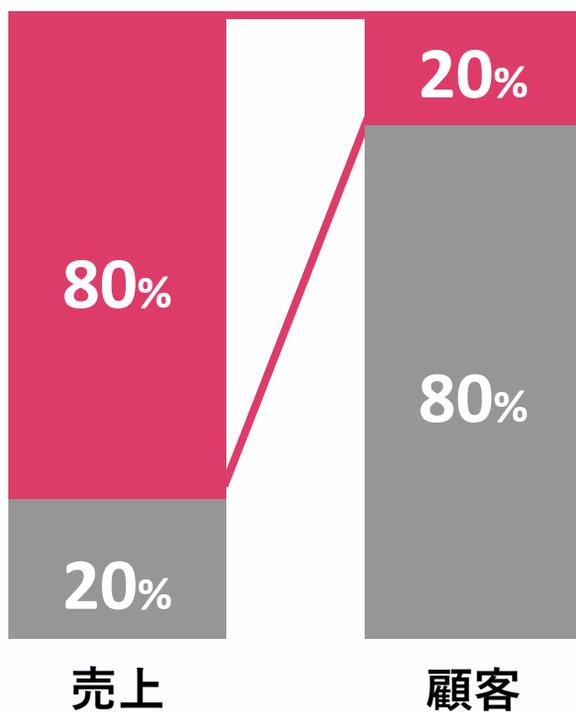


顧客管理に強い企業がコロナ禍でも強い

顧客管理 ≡ データ活用 ≡ リピーター増

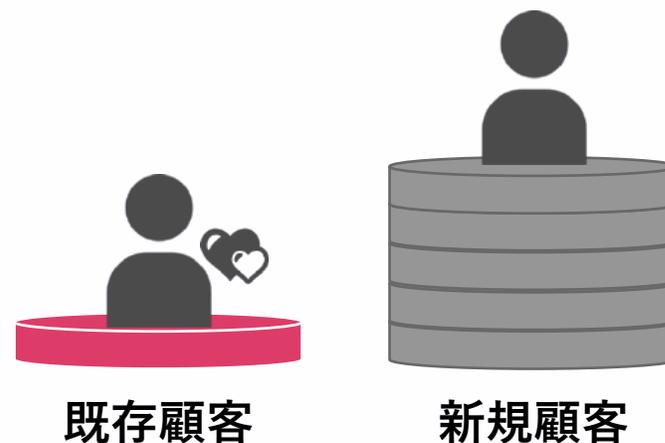
パレード（8:2）の法則

売上げの8割は
全体の2割の顧客で占めている



1:5の法則

新規顧客に販売するコストは
既存顧客に販売するコストの5倍かかる



顧客管理

顧客データの蓄積

既存顧客への情報発信



来店頻度・単価向上

データマーケティング



コスト圧縮

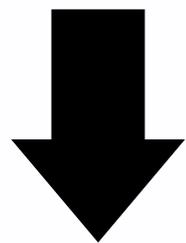
トピック2.

データを

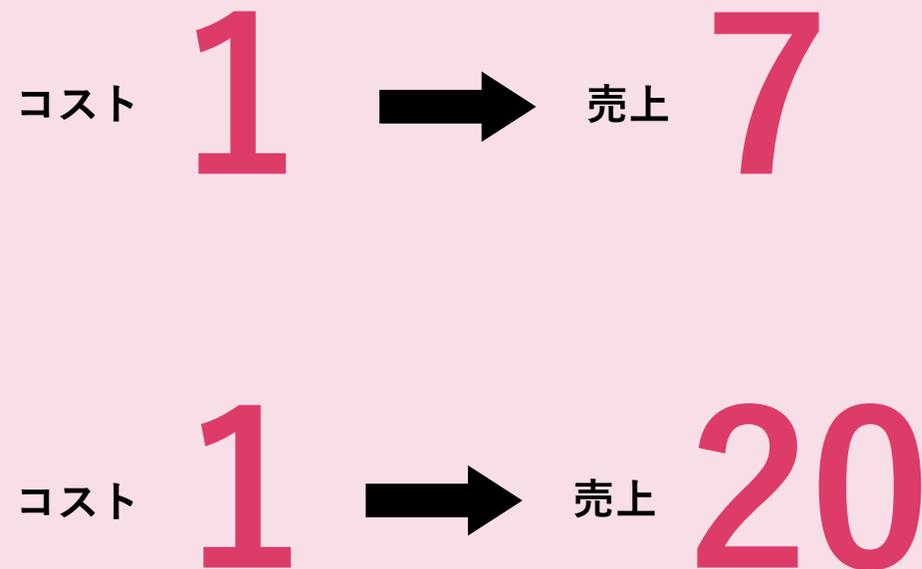
最大の武器にする

Case 1 – A 社（国内外約80店舗、多業態展開企業）

- ビアガーデン予約にデータ活用
- 自社サイト vs グルメサイト分析
- グルメサイトプランの最小化

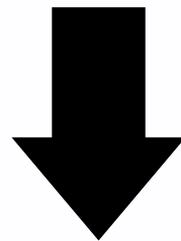


グルメサイトコスト最適化



Case 2 – B 社（都内1店舗、単価1～1,5万円）

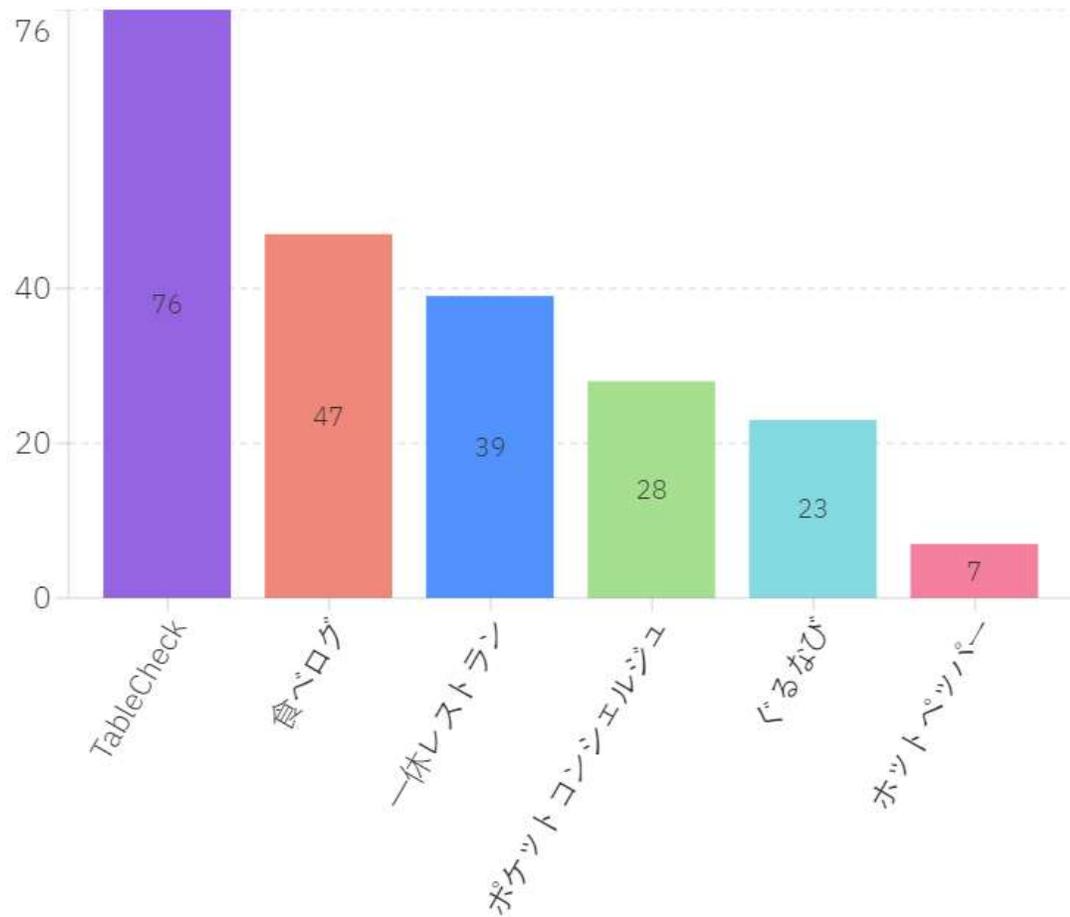
課題：来店頻度、単価をあげていきたい。



- 来店頻度、利用総額・平均額、来店回数別来店件数など数字で把握
- 上位層の顧客を抽出して、優先予約枠や特別プランを提案

そのほかデータ活用の可能性

有効予約組数 (オンライン): 予約サイト



予約サイトごとの予約組数

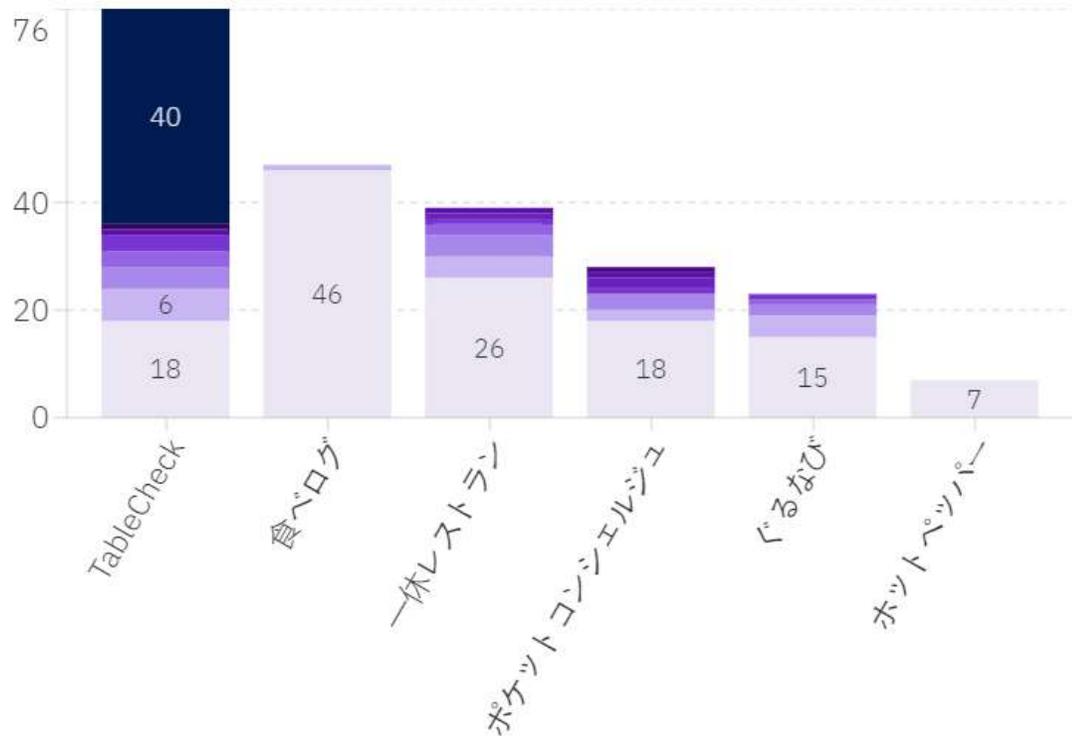
- 集客効果の高い媒体を把握
- 自社サイト VS グルメサイト比率

自店舗に対して集客力の弱い媒体のプランを見直す

自社サイト比率を上げるための、予約動線強化など

有効予約組数 (オンライン): 予約
サイト: 相対訪問履歴

● 1回目 ● 2回目 ● 3回目 ● 4回目 ● 5回目 ● 6回目 ● 7回目
● 8回目 ● 9回目 ● 10回目+



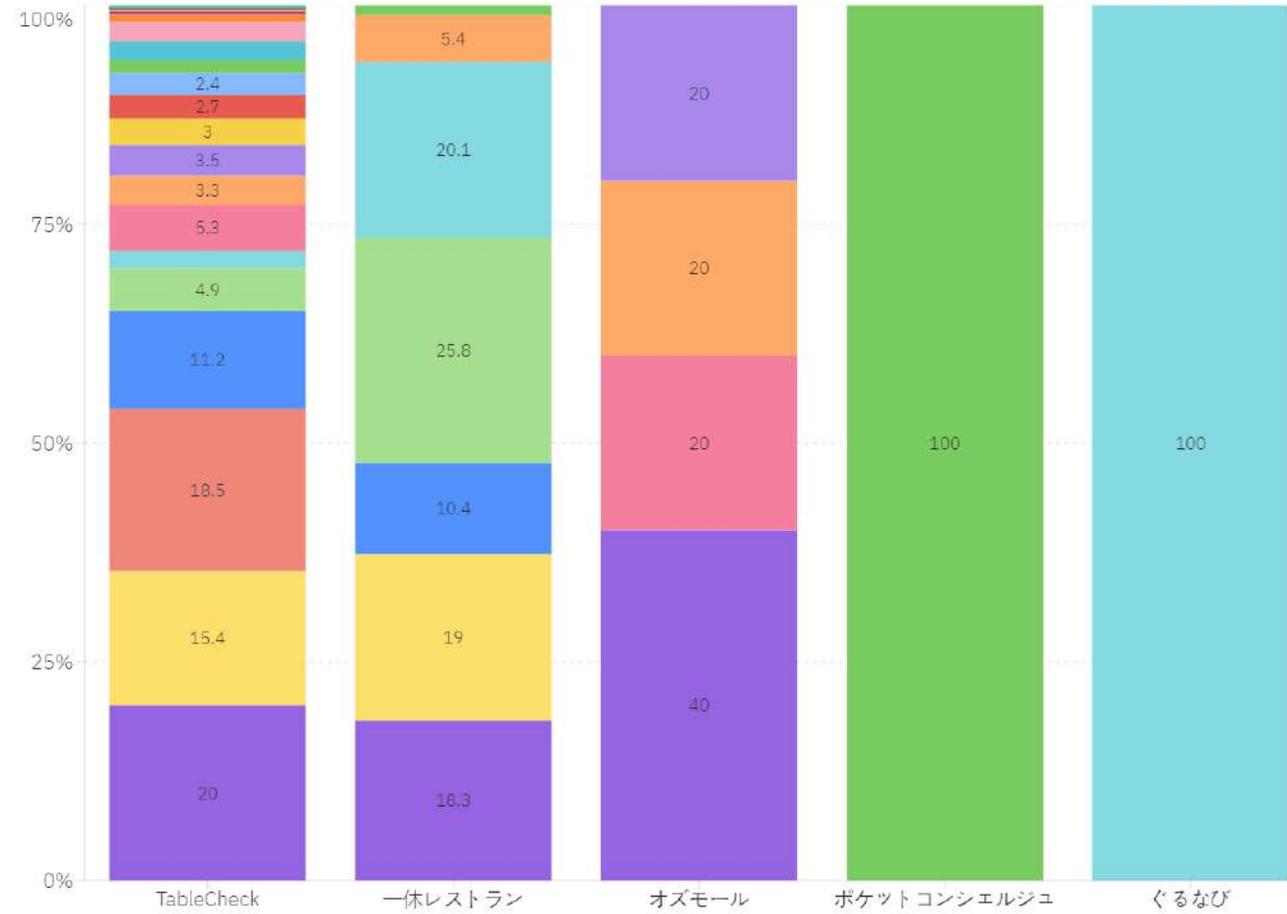
予約サイト × 来店回数

- 媒体ごとの新規vs既存顧客を把握
- グルメサイトの送客手数料コストの把握

2回目以上来店の顧客に対して、「送客手数料」を支払うのは無駄なコスト。公式予約特典付与や予約動線を整理するなどして、自社の公式予約への誘導強化しコスト最適化できる

有効予約組数 (オンライン): 予約サイト: 用途

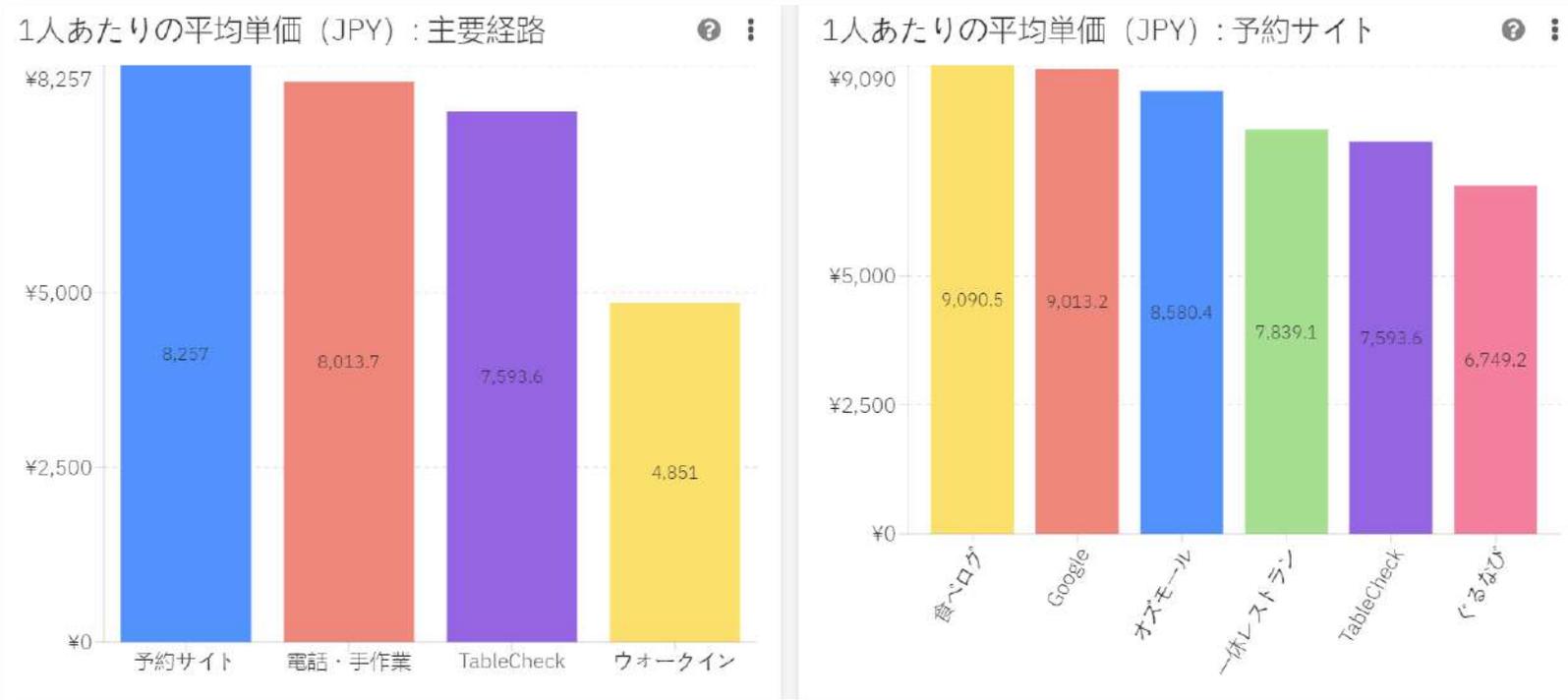
● 知人友人と食事 ● 家族との食事 ● 女子会 ● デート ● その他 ● 誕生日 ● 誕生日 (友人) ● 結婚記念日 ● 誕生日 (夫婦)
 ● 誕生日 (家族) ● 誕生日 (本人) ● お祝い ● 接待 ● 誕生日 (恋人) ● 記念日 ● 社内会食 ● 歓迎迎会 (友人) ● 合コン
 ● プロポーズ ● イベント ● 忘新年会 (友人) ● 旅行・観光



予約サイト × 来店目的

- 媒体ごとの顧客の利用目的を把握

各媒体に優先的に打ち出すべきプランが分かる。例えば、「女子会」が多い媒体では、女性グループ客向けのプランの打ち出しを強化したり、「家族との利用」が多ければ、子連れファミリー層を想定したプランの開発が可能。



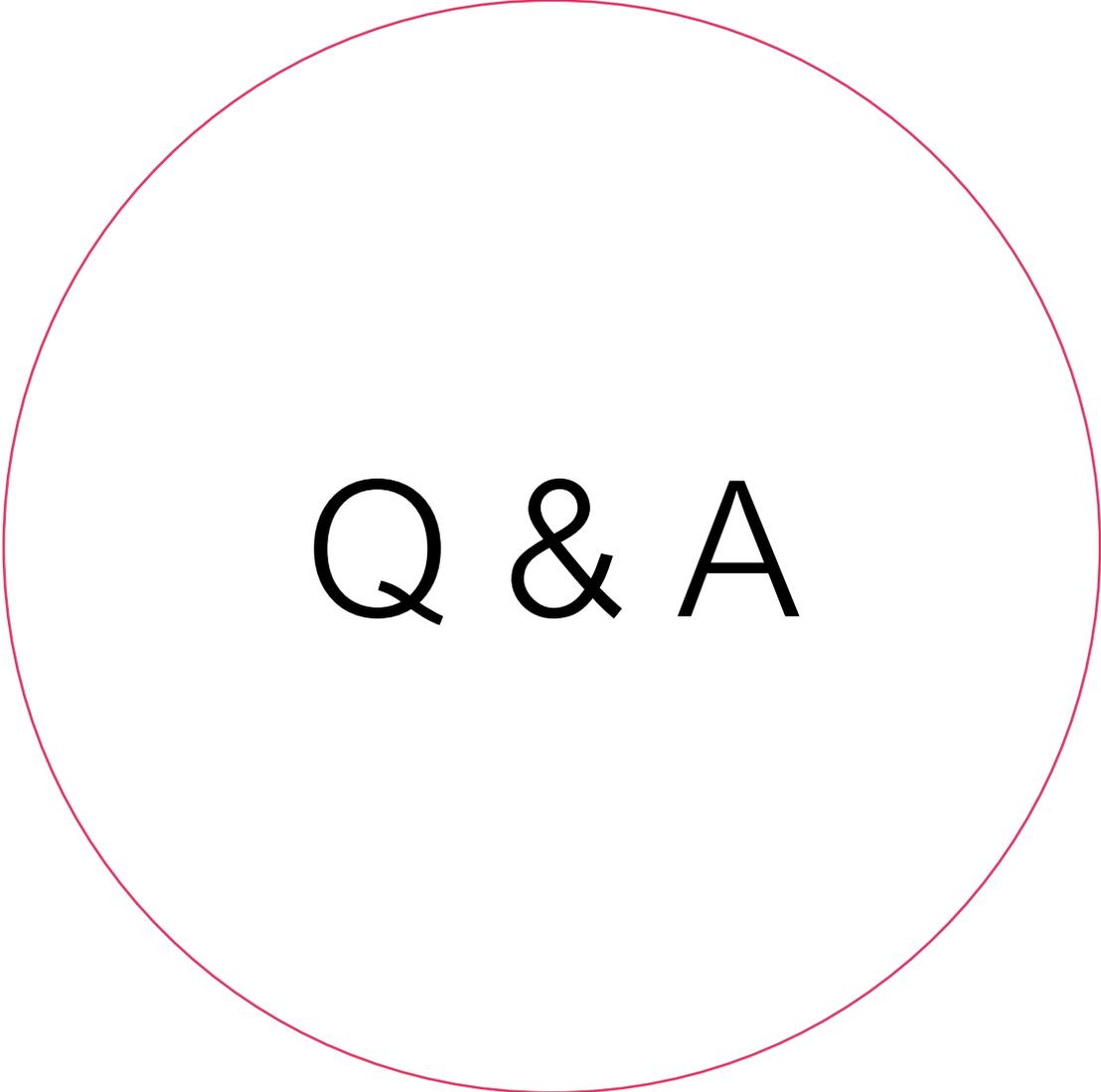
予約経路／予約サイト × 1人当たり平均客単価

- 予約経路／サイトごとの客単価を把握

例えば、右のグラフ。食べログが最も客単価が高く、TableCheck=オウンドメディアは低い傾向。食べログでは、席のみ予約プランだけを掲載し、料理、ドリンクをアラカルトで注文するため、客単価が高くなる傾向がある、一方、TableCheckでは、飲み放題込みのパッケージプランを掲載しているため、客単価が伸びにくい傾向にある、という分析ができる。

トピック3.

最適な予約チャネ
ルをどう選ぶか？



Q & A

次回セミナーのご案内

【特別企画 FOOD STYLE×RT Meetup】

国内最大級のレストランテックイベント「ミライノオミセ」

基調講演「飲食店の現場から考える飲食業界DX 2021」



■開催日

2021年5月17日（月）13:30～15:00

■内容

飲食店 VS レストランテック！

本当に必要な「飲食業界DX」を考えるトークセッション

■キャスト

- レストランテック協会 代表理事 山澤 修平さん
- これからの時代の・飲食店マネジメント協会 代表理事 山川 博史氏
- 居酒屋甲子園 理事長 山崎 聡氏さん
- TableCheck 代表取締役 谷口優

お申込はこちらから→



ご参加ありがとうございました

※アンケートご回答いただいた皆様に

本日のセミナースライドと動画全編リンクをメールにてお送りいたします。

ぜひご回答ください。



TableCheck

