

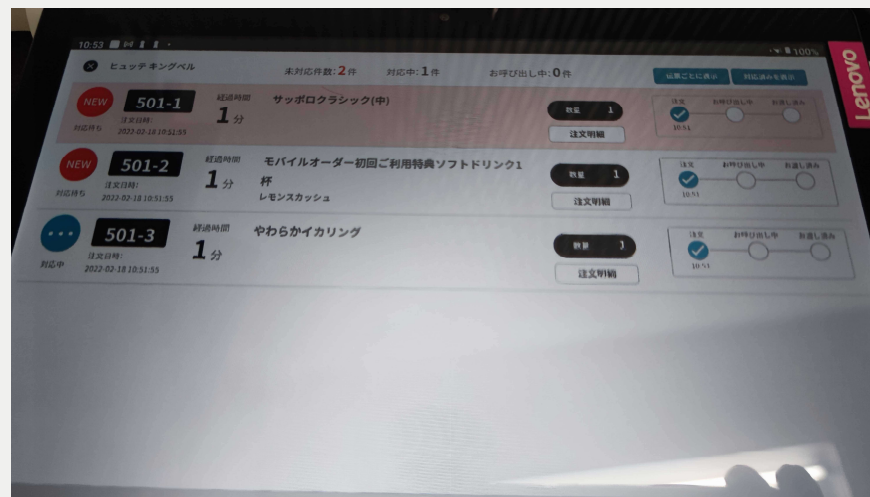
モバイルオーダー2.0報告書

2023.03.10

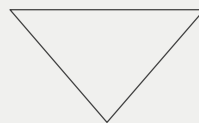
昨年度経緯

【目的】

- ・ オーダー時の行列回避（密回避）、アップセル（効果有無の確認）、オペレーション効率化
オーダーデータの収集（見える化）



2021-22シーズンで、日本語のみで
モバイルオーダーの提供を試験的に開始



【昨年度課題】

調理完了
通知が必要

メニュー
変更のUI

多言語対応

注文管理
UI改善

キッチンプ
リンタ連携

1. インバウンド増加を見越し、英語対応を推進。その他の言語はインバウンドの回復状況を見定め、23年度以降に対応を検討する。
2. 既存のキッチンプリンターとの連携により、オペレーション側の動線を統一する
3. お客様側の注文完了確認等、使い勝手の改善をすすめ、将来的に横展開可能なソリューションに昇華させる。

22年度モバイルオーダー告知HP

【公式】タングラム斑尾 | タングラム | レストラン | フード・ドリンク | ニセコ東 | 赤坂溜池タワー new work - Google

grand-hirafu.jp/winter/restaurant/

NISEKO TOKYU Grand HIRAFU

HOME ゲレンデ・リフト スクール・レンタル レストラン・ショップ・ホテル アクセス 予約 ブログ・イベント 求人情報

リフト 天候 ライブカメラ 安全のために ENGLISH

羊蹄山を一望できる落ち着いた雰囲気ランチ。またゲレンデを眺めつつかき氷やアイスも楽しめます。

Tanta・an

テーブルで注文&お支払い！

モバイル
オーダー

テーブルでスマホで注文&お支払い！

テーブルでのご注文&お支払いが可能で便利なモバイルオーダーを是非ご利用ください。各種クレジットカード、Google Pay、Apple Payでのお支払いが可能です。あらかじめお持ちのスマートフォンにGoogle Pay、Apple Payの設定をしておくと更にスムーズです。※各種クーポンのご利用、またはその他支払い方法をご希望のお客様はスタッフにお声掛けください。

ご用件をお伺い致します。

NISEKO TOKYU Grand HIRAFU

(管理画面①) 現地バックヤードステータス管理画面

Career
9:41 AM
100%

×
タンタアン

未対応件数：3件
調理中：1件
配膳中：3件

プリンタ
完了を表示

16	経過時間 10 分	プレミアム白味噌ラーメン スペシャル 煮たまご コーン チャーシュー3枚 バター 白髪ネギ チャーシュー丼 ライス	注文数量 3 印刷済	¥ JP	注文 12:45	調理中 12:45	配膳中 12:45	完了
35	経過時間 7 分	プレミアム白味噌ラーメン スペシャル 煮たまご コーン チャーシュー3枚 バター	注文数量 1 印刷中	EN	注文 12:45	調理中 12:45	配膳中 12:45	完了
27	経過時間 5 分	プレミアム白味噌ラーメン スペシャル チャーシュー3枚 ライス	注文数量 1 印刷待ち	EN	注文 12:45	調理中 12:45	配膳中 12:45	完了
45	経過時間 4 分	プレミアム白味噌ラーメン スペシャル ライス	注文数量 1 印刷待ち	¥ JP	注文 12:45	調理中 12:45	配膳中	完了
67	経過時間 3 分	モバイルオーダー初回ご利用特典 ソフト ドリンク1杯無料 ウーロン茶	注文数量 1 印刷待ち	EN	注文 12:45	調理中	配膳中	完了
65	経過時間 3 分	白味噌ラーメン 煮たまご コーン	注文数量 1 用紙切れ	¥ EN	注文 12:45	調理中	配膳中	完了
23	経過時間 10 秒	モバイルオーダー初回ご利用特典 ソフト ドリンク1杯無料 ウーロン茶	注文数量 2 エラー	EN	注文 12:45	調理中	配膳中	完了

混雑状況：
変更
表示中のカテゴリー：カレー | ラーメン | 軽食 | ドリンク
設定

(管理画面②) キッチンプリンター連携

×

タタアン

印刷可

未対応件数: 2 件

調理中: 3 件

配膳中: 2 件

プリンタ

完了を表示

<div>16</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>10 分</div>	<div>プレミアム白味噌ラーメン スペシャル</div> <div> <div>煮たまご</div> <div>コーン</div> <div>チャーシュー3枚</div> <div>バター</div> <div>白髪ネギ</div> <div>チャーシュー丼</div> <div>ライス</div> </div>	<div>注文数量</div> <div>3</div> <div>印刷済</div>	<div>¥</div> <div>注文</div> <div>12:45</div>	<div>調理中</div> <div>12:45</div>	<div>配膳中</div> <div>12:45</div>	<div>完了</div>
<div>35</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>7 分</div>					<div>配膳中</div> <div>12:45</div>	<div>完了</div>
<div>27</div> <div>注文明細</div> <div>払戻済</div>	<div>経過時間</div> <div>5 分</div>					<div>配膳中</div> <div>12:45</div>	<div>完了</div>
<div>45</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>4 分</div>					<div>配膳中</div> <div>12:45</div>	<div>完了</div>
<div>67</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>3 分</div>					<div>配膳中</div> <div>12:45</div>	<div>完了</div>
<div>65</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>3 分</div>	<div>白味噌ラーメン</div> <div> <div>煮たまご</div> <div>コーン</div> </div>	<div>注文数量</div> <div>1</div> <div>用紙切れ</div>	<div>¥</div> <div>注文</div> <div>12:45</div>	<div>調理中</div>	<div>配膳中</div>	<div>完了</div>
<div>23</div> <div>注文明細</div>	<div>経過時間</div> <div>10 秒</div>	<div>モバイルオーダー初回ご利用特典 ソフトドリンク1杯無料</div> <div>ウーロン茶</div>	<div>注文数量</div> <div>2</div> <div>エラー</div>	<div>¥</div> <div>注文</div> <div>12:45</div>	<div>調理中</div>	<div>配膳中</div>	<div>完了</div>

×

EPSON TM-P80 II

IPアドレス 192.168.0.86

伝票印字 ON

自動印刷 ON

WiFi 接続中

用紙残量 残りわずか

プリンタの設定を開く

または→ OFF

または→ 未接続

または→ あり

用紙切れ

エラーメッセージ

プリンタのカバーが空いています

用紙カット

プリンタ再接続

テストプリント

混雑状況:

変更

表示中のカテゴリー: カレー | ラーメン | 軽食 | ドリンク

設定

（管理側画面③）混雑状況の表示

現在の混雑状況
ヒラフ Gondola と NISEKO UNITED に表示されます

空いています

やや混雑しています

混雑しています

設定

(管理画面④) 注文ステータス管理



SmartPlate

ショップ名 ▼



アカウント名 ▼



Logout

ダッシュボード

売上管理

決済管理

注文管理

商品管理

123 在庫管理

利用者一覧

店舗管理

カスタムメニュー ▼



注文管理

2021-7-20 15:23

LOCATION

タンタアン ▼

SEARCH

注文ID・カテゴリ名・商品名・SKU・ユーザートークン

STATUS

☐ すべて (56)

☒ 注文 (4)

☐ お呼び出し中 (5)

☐ お渡し済み (45)

☐ 注文キャンセル (2)

TERM

2021/7/4 10:00 - 2021/7/4 23:59



☒ 全期間

検索

リアルタイムモニタ

お呼び出し画面を開く



ホームスクリーンに
アイコンを追加

検索結果：3 件中 3 件を表示

1 ページの表示件数：25 件

◀ ◻ ◻ ◻ ◻ ◻ ▶

CSVエクスポート

<input type="checkbox"/>	注文日時	経過時間 (対応時間)	注文番号	ステータス	商品	金額	
<input type="checkbox"/>	2021-08-15 12:45:54	12 分	109	注文	味噌ラーメン(2)、カツカレー(1)、モバイルオーダー初回ご利用特典 ソフトドリンク1杯無料 コーラ(1)	¥2,300	明細
<input type="checkbox"/>	2021-08-15 12:45:54	12 分	109	対応中	じっくり煮込んだチキンスープカレー(1)	¥2,300	明細
<input type="checkbox"/>	2021-08-15 12:45:54	12 分	109	払戻済	味噌ラーメン(2)、カツカレー(1)	¥2,300	明細
<input type="checkbox"/>	2021-08-15 12:45:54	8 分	109	お渡し済	カツカレー(1)	¥2,300	明細

対応時間がかかった注文オペレーションが検証可能

(管理画面④) 販売商品管理BI

商品一覧

SmartPlate

ショップ名
2021-7-20 15:23
5
アカウント名

ダッシュボード
売上管理
決済管理
注文管理
商品管理
123 在庫管理
利用者一覧
店舗管理
カスタムメニュー

商品一覧

ロケーション
タンタアン

商品カテゴリ
すべて
カテゴリコード
有効フラグ
すべて

商品名
すべて
商品コード
検索

選択項目
操作を選択してください
適用

選択項目
有効にする
適用

選択項目
カテゴリを変更する
商品カテゴリ
選択してください
適用

検索結果：3 件中 3 件を表示
店舗/商品/メニュー変更に対応可能なUI

1 ページの表示件数：25 件

<input type="checkbox"/>	商品 ID	商品名	店舗名	商品カテゴリ名	画像	商品紹介本文	商品コード	有効フラグ	登録日	更新日
<input checked="" type="checkbox"/>	99083	緑茶 (HOT)	ヒュッテ キングベル	ドリンク			25	有効	2022-01-27 13:53:18	2022-02-04 15:40:49
<input type="checkbox"/>	99096	プレミアム白味噌ラーメンスペシャル	ヒュッテ キングベル	ラーメン		北海道産白味噌と豚そぼろをブレンドしたプレミアム処方の特製スープ!更にチャーシュー、コーン、バターをトッピングしたスタッフイチオシのスペシャルラーメンです!	35	有効	2022-02-03 17:33:58	2022-02-03 17:33:58

WE ARE GREEN 価値を創造し続ける企業グループへ

© TOKYU FUDOSAN HOLDINGS CORPORATION 9

（お客様画面）注文フロー（Google Pay/クレジットカード決済）①

16:58

dev.shop.plate.id/frontend/sites/1558

JP / EN

NISEKO TOKYU Grand HIRAFU

0

ダンタア

お食事 軽食 ソフトドリンク アルコールドリンク パス

モバイルオーダーの受付時間は 23:58 までです

リブロースステーキ 150 g

¥3,500 (税込)

売り切れ

ハンバーグステーキ 200 g

¥2,300 (税込)

+

商品を追加する

注文内容を確認する

¥2,300

16:58

dev.shop.plate.id/frontend/sites/1558

カート

ハンバーグステーキ200 g

¥2,300

1

+

商品を追加する

注文内容を確認する

¥2,300

16:59

dev.shop.plate.id/frontend/sites/1558

ご注文内容の確認

商品名	数量	価格
ハンバーグステーキ200 g	1	¥2,300
合計		¥2,300

消費税込み

次画面のPayChoiceからお支払いください

ご購入の前に

●

領収書はサインインに利用したApple IDもしくはGoogleアカウントのメールアドレス宛に送信されます。迷惑メールの設定をされている方は、ドメイン指定受信で「smartplate.pro」からのメールを受信できるようご注文前に必ずご設定ください。

●

LINEアカウントでログインした方には、領収書や調理後のお呼び出しはLINEメッセージで送信されます。「スマートプレート公式アカウント」をブロックするとメッセージが届きませんのでご注意ください。

●

サインインに使用したメールアドレスは画面右上のメニューボタンからご確認いただけます。

●

お支払方法は、クレジットカード、Web決済に対応した支払手段が登録されているApplePayまたはGooglePay

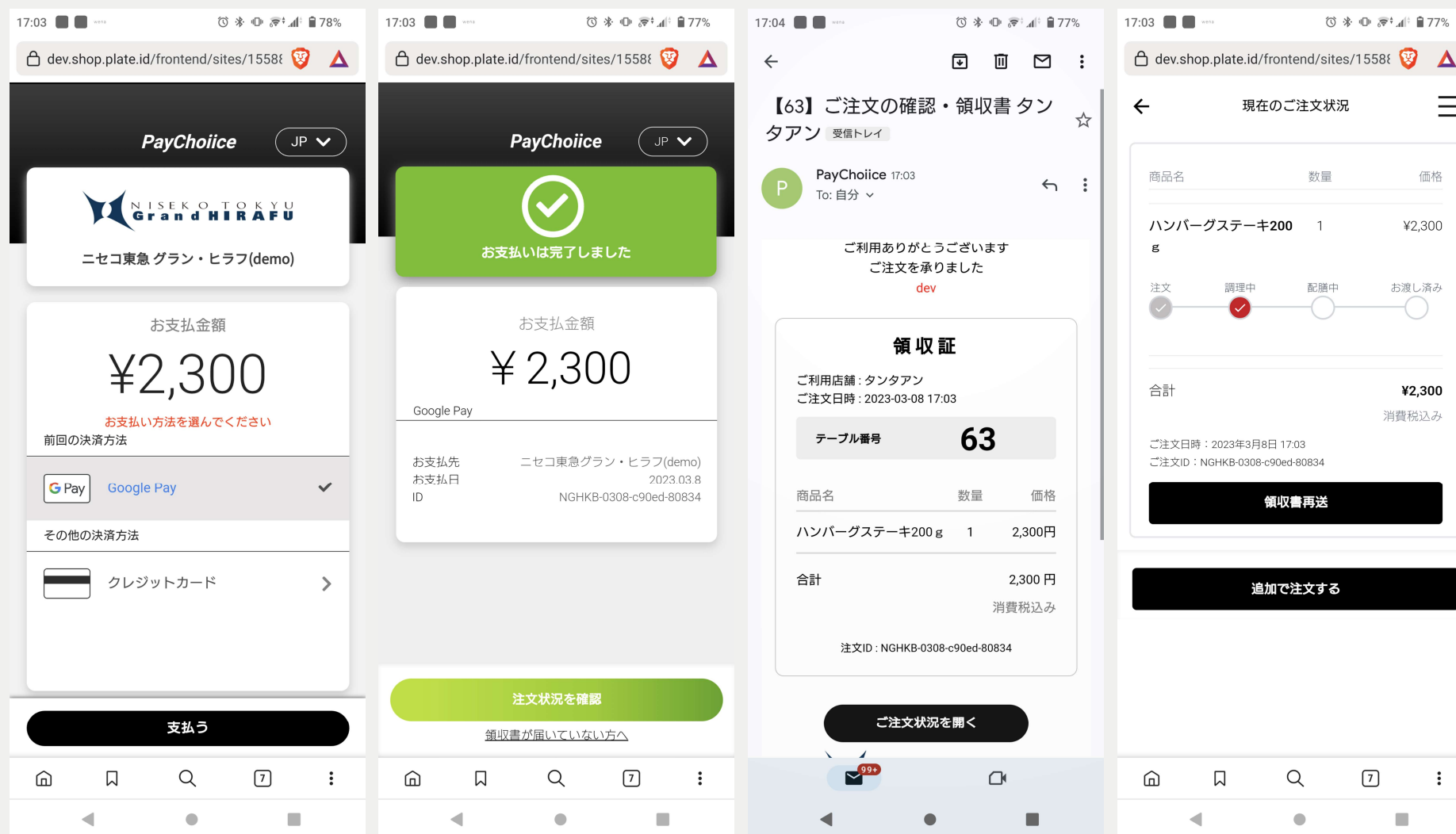
メニュー選択

カート画面

クーポンNotice

注文確認画面
LINEログイン時は呼出可能

(お客様画面) 注文フロー (Google Pay/クレジットカード決済) ②



Google Pay・Apple Pay
登録あればカード力不要

決済完了画面

メールによる領収書画面

SMSでのステータス
連絡も可能

(お客様画面) 注文フロー (現金決済) ②

16:54

dev.shop.plate.id/frontend/sites/1558

JP / EN

ラーメン

カレー

ご飯もの

軽食

ドリンク

モバイルオーダーの受付時間は 23:59までです

塩とんこつラーメン

¥1,100 (税込)

ガラ味噌ラーメン

¥1,200 (税込)

香味醤油ラーメン

¥1,000 (税込)

餃子

¥700 (税込)

←

ガラ味噌ラーメン

¥1,200

合せ味噌とガラスープの懐かし味ラーメン

オプション

☐ 煮玉子

¥150

☒ コーン

¥100

☐ チャーシュー3枚

¥300

☐ パター

¥100

☐ 白髪ねぎ

¥200

☐ ライス

¥300

☐ チャーシュー丼

¥450

☐ 餃子

¥700

+ 続けて注文する

− 0 +

カートをひらく

←

カート

ガラ味噌ラーメン

¥1,200

オプション

コーン

¥100

計 ¥1,300

− 1 +

+ 商品を追加する

注文内容を確認する

¥1,300

←

ご注文内容の確認

商品名	数量	価格
ガラ味噌ラーメン	1	¥1,200
コーン	1	¥100
合計		¥1,300

消費税込み

+ 商品を追加する

修正する

お持ちのクーポンを適用

↓

注文を確定する

注文をキャンセルする

←

ご注文内容

合計金額

1,300円

消費税込み

この画面をスタッフに提示して
現金でお支払いください

↓

用意ができたらお呼び出します
店内のお呼び出しモニターで
以下のご注文番号をご確認ください

店内モニターで確認

詳しく

商品名	数量	価格
ガラ味噌ラーメン	1	¥1,300
コーン		
合計		¥1,300

消費税込み

ご注文番号

501-1

メニュー選択

メニューにより
オプション設定可能

カート画面

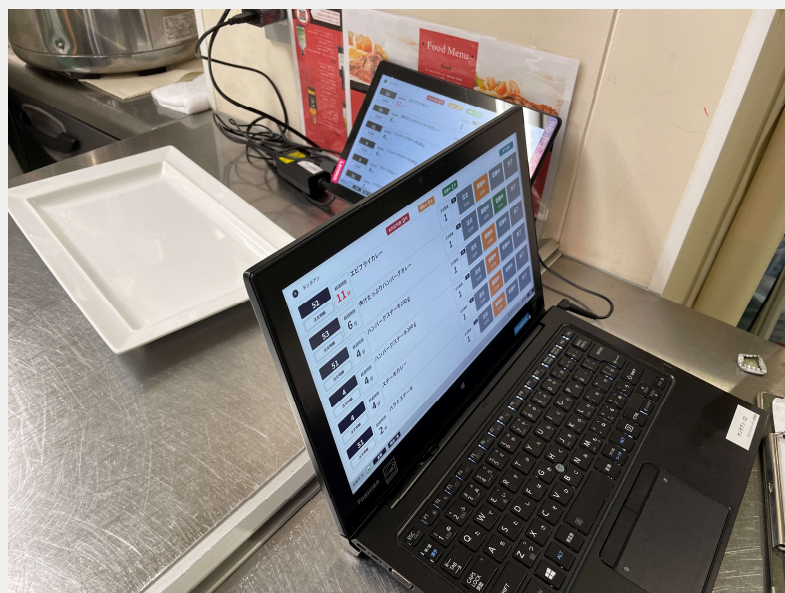
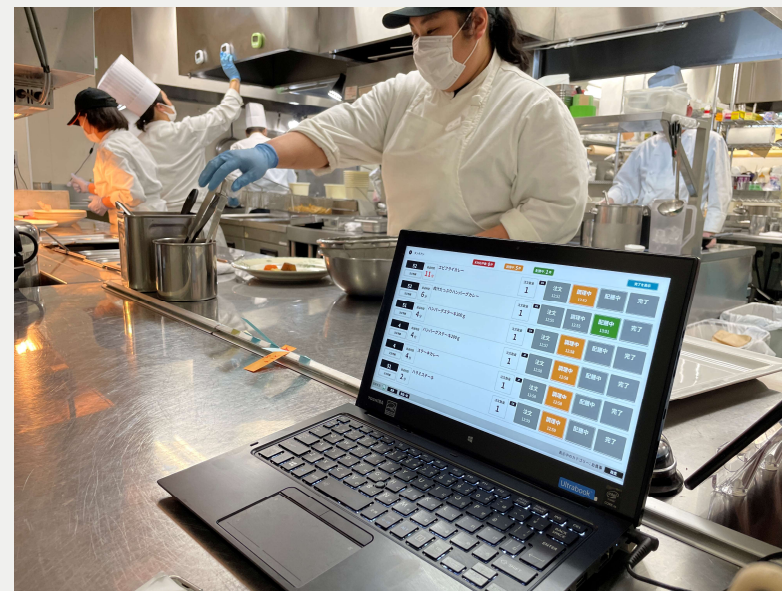
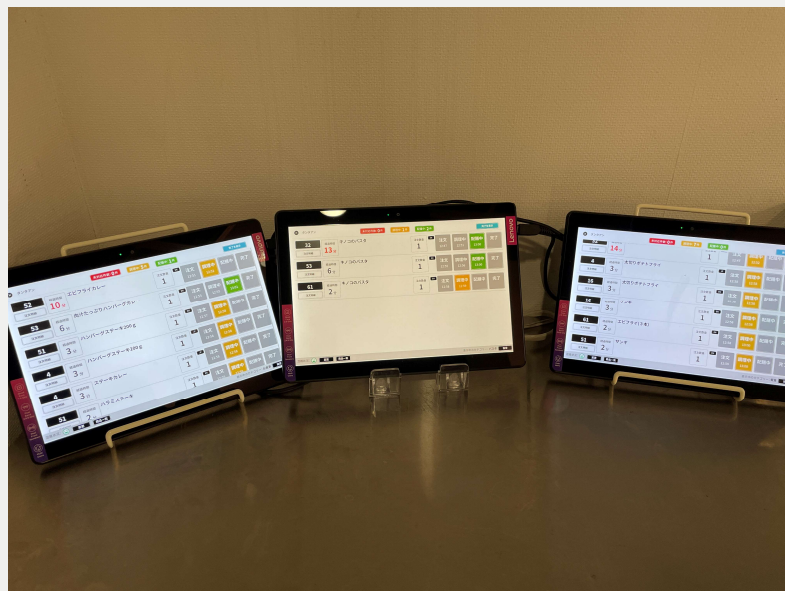
クーポン所持の場合
割引可能

現金決済画面
(通常のレジ利用)

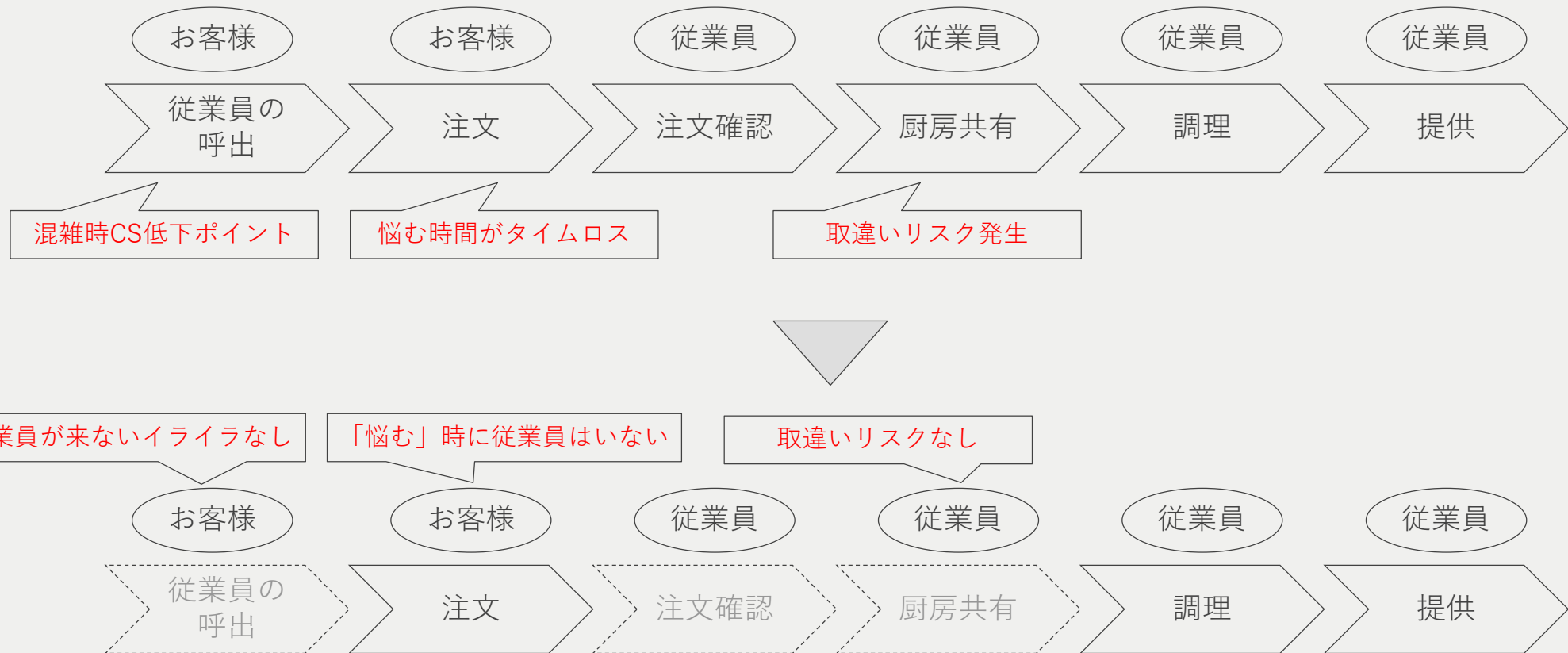
(現地営業状況) お客様誘導



(現地営業状況) 調理場注文管理

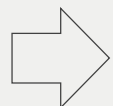


取組によるオペレーションの変化（フルサービス型）



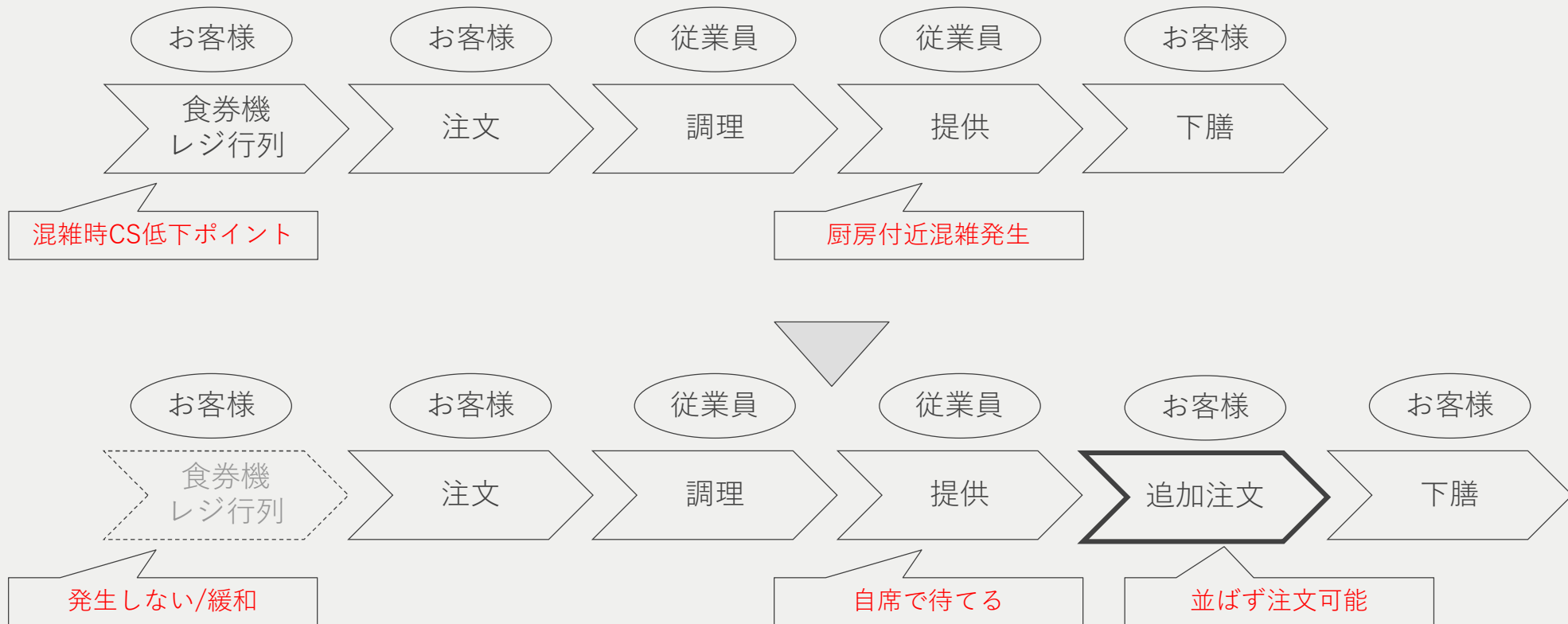
【導入メリット】

- ・従業員は「配膳」「下膳」に集中可能で、人的リソース不足の中で、回転率の向上に寄与
- ・外国人客の「現金」払いのモタツキがなくなるほか、レジ人員も不要となりサービス提供に集中可能
- ・外国人/日本人の割合、注文メニューの見える化が可能となり、売上分析等の時間も効率化



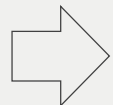
フルサービス型店舗での導入の場合、メリットの大半は従業員側にあると結論

取組によるオペレーションの変化（セルフサービス型）



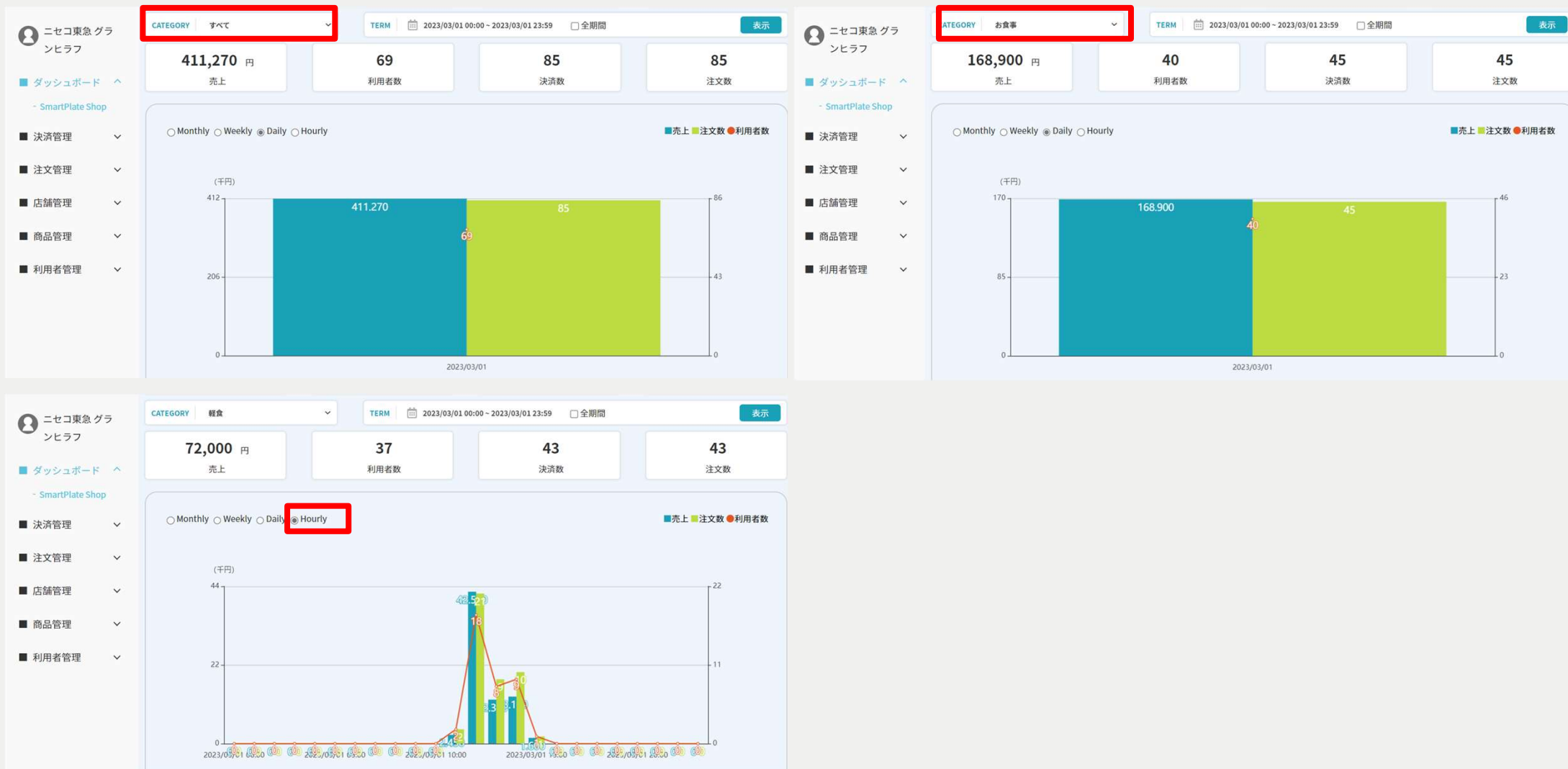
【導入メリット】

- ・ スキー場レストラン恒例の大行列の回避が可能で、CSの劇的改善につながる
- ・ 注文～調理完了まで自席で待機可能であり、食後の休憩時間の短縮化（＝回転率の増加）に寄与
- ・ 食券機などに並ばずに済むため、「追加注文」が発生するケースがあり、客単価の向上につながる



セルフサービス側の導入メリットはお客様側に多いが、アップセルの可能性が高まる点では施設でもプラス

売上分析



- ✓ 売上カテゴリ別の売上金額の確認が可能
⇒ 弱含み商品のテコ入れ、メニュー休止などは売上分析ののち早期に決定可能
- ✓ 利用者、決済数、利用者数、時間帯別の注文状況の確認を通じ、ABC分析の深化が可能

- ✓ 英語対応のみだったが、外国人観光客の大きなクレームなどは発生せず、フルサービス店舗については全売上をモバイルオーダー化に成功
- ✓ 当社他事業所への横展開に際しては、さらなる管理側UIの改善点とキッチンプリンタとの両立進化等引き続きオペレーション課題の消込は必要と認識
- ✓ 同一のNFC/QRを活用した、お客様アンケートとの併用の深化により、注文情報とお客様属性のタグ付を推進することで、さらなるお客様満足度の向上に資するメニューやサービスの深化が可能。

取組課題

【取組】

- ✓ 現状で来ている絶対数が少ない中国本土客の対応
⇒ 支払い手法の多様化是非(運用コストの増大)
- ✓ 食券機との併用中止に向けた、サーバー増強等のインフラ対応

【運営】

- ✓ システムエラー発生時の代替運用
- ✓ アルバイト等まで含めた一定レベルのデジタルリテラシー必要
- ✓ Wi-Fi等通信環境整備（混雑場所、高い通信レベル、強固なサーバー）
- ✓ 店舗形態による最適なオペレーションの検討、システムUI設計

【顧客】

- ✓ 利用者側端末設定に動作依存（推奨ブラウザ、シークレットモード）

以上