



飲食業

A社の場合

①
課題の
確認・検討

- 人材不足と人件費の高騰を受け、店舗運営の省人化を検討
- 手切りの食券で注文を取るなど、アナログな店舗運営に課題

⇒デジタル技術を活用し、顧客満足度の高い
効果的・効率的な店舗運営を狙う。

②
デジタル等
の活用

- 注文から決済までスマホで完結するオーダーアプリを導入
- 各テーブルに注文用タブレットを設置し、スマートレジを導入

③
業務形態・
サービスの
変革

- ホールスタッフを省人化し、調理スタッフを増員
- オーダーアプリを活用したテイクアウトメニューを充実

④
効果・結果

- 調理スタッフの増員により、提供スピードと品質が向上
- テイクアウト需要を取り込み、売上が拡大

企業文化の変革

- 従業員満足度とおもてなし意識が向上し、
顧客満足度が高い店舗へ変革



飲食業

B社の場合

①
課題の
確認・検討

- 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で休業している飲食店の
キッチンの活用方法を検討

⇒既存の施設とデジタルサービスを活用し、新しい観点での
飲食サービスの事業展開を狙う。

②
デジタル等
の活用

- デリバリー事業を始めたい事業者と飲食店のキッチン
をマッチングするアプリを活用

③
業務形態・
サービスの
変革

- 休業中の店舗でデリバリー事業を始めたい事業者の
デリバリーメニューを調理

④
効果・結果

- 飲食店経営による収益だけではなく、デリバリー事業の
OEMとして新しい収益源を獲得
- デリバリーメニューで得たノウハウを基に、新メニューを開発

企業文化の変革

- 飲食店経営以外の新しいサービス開発への積極性が向上
- 社員のやる気やモチベーションが向上し、チャレンジ精神
旺盛な社風へと変革