



QSR 分析でレストランの 運営を変革

POS データに AI を活用した機能を組み合わせることで、EC チャネルや
レストラン周辺への運営シフトに伴う新たなモデルを実現します。



QSR エクスペリエンスを再構築

歴史を見ると、経済危機によって永続的な変化が早まる傾向があることがわかります。COVID-19 のパンデミックの影響によってファストフード業界に永続的な変化が生じるかどうかはまだわかりませんが、業界では、クイックサービスレストラン (QSR) がパンデミック前のような通常の運営に戻ることはないだろうと考えられています。

少なくとも当面の間、店内で食事を取りたいと考える顧客はいなくなります。その代わりに、QSR の活動のほとんどは、スマートフォンアプリやインターネットといった e コマースチャネルと、カーブサイドでの受け渡しやドライブスルーといったレストラン周辺に移行しています。この変化には、顧客エンゲージメントの変化、顧客の利便性の変化、カスタマーエクスペリエンスの新たな理解が伴います。

別の進展として、DoorDash や Uber Eats などのサードパーティのデリバリーサービスの人気は急上昇しており、この傾向によって、カスタマーエクスペリエンス、食品の品質、収益性の管理に関する懸念が高まっています。これらのサービスは、顧客とレストランの両方から手数料を取るため、ただでさえ薄い利益を圧迫してしまいます。

メリットとしては、顧客にとってはレストランとやり取りする方法が増え、レストランにとっては注文票を埋める方法が増えたという点があります。デメリットとしては、厨房スタッフにとっては、顧客の期待に応えられる品質でタイムリーに注文をこなさなければならないというプレッシャーが大きくなる点があります。このプレッシャーは、業界全体の人手不足によってさらに増幅されています。

その結果、何千もの小規模 QSR が、今日のようなスループット要求に応えられず、操業停止を余儀なくされたのです。既存のブランドは、このニューノーマルに対応するために、プロセスの加速化と効率化を模索しています。



出典: 「2021 年外食産業の現状中間報告」(英語)、全米レストラン協会、2021 年 9 月

テクノロジーで課題に対応

この不安定な新しい QSR 業界において、重大な疑問が生じています。レストランでは、需要の高まりに対応しようと苦慮する厨房スタッフにかかる過大なプレッシャーをどのように軽減すればよいのでしょうか。常に最高の品質で商品を提供するために、どのような変更を加えればよいのでしょうか。すべてのチャネルからの入力をリアルタイムで相関させ、実用的な情報に変えるにはどうすればよいのでしょうか。

顧客ロイヤルティを維持するために、すべてのカスタマーエクスペリエンスで安全性を確保し、タイミング、品質、注文の正確さなどの期待に応えるには、どうしたらよいのでしょうか。そして最終的には、事業の存続と成長を目指す上で、どのような新しいモデルを検討することができるのでしょうか。外食産業は、記憶に残る最も破壊的な出来事に取り組み続けていますが、いくつかの明るい兆しもあります。しかし、まだ終わりは見えません。

今日、変化する QSR の動向によって、運営者はあらゆるプロセスのあらゆる面で新たな効率性を追求することが求められています。その鍵を握るのが、レストランの自動化です。

顧客行動の変化

10人中6人

10人中6人の成人が、COVID のパンデミックでレストランの利用を変更

19%

19% の成人が、レストランの利用を完全にやめたと回答

37%

37% の成人が、レストランで食事をする代わりにデリバリーやテイクアウトを注文すると回答

32%

32% の成人が、屋内で食事をする際にマスクの着用やワクチン接種の証明を再度求められたら、レストランで食事をする可能性は低くなると回答

慢性的な人手不足

- 2021 年上半期の雇用創出は着実に増加しているものの、飲食店の雇用はパンデミック前の水準を 100 万人 (8%) 近く下回っており、飲食業や宿泊業は全産業の中で最も高い水準の未充足求人数となっている
- 75% のレストラン経営者が、2021 年 6 月時点で従業員の確保が最大の課題であると回答 (過去最高の水準)

慎重な業界の回復 2021 年の外食産業と食品産業の飲食料品売上高は、2020 年比 19.7% 増の 7,890 億ドルと予測



52%

注文や支払いを簡単に
するテクノロジーをもっ
とレストランに取り入れ
てもらいたいと思っ
ている成人

出典:「2021年外食産業の現状中間報告」(英語)、全米レストラン協会、2021年9月

今後の展望: よりスマートなコネクテッドレストラン

今日、QSRの運営者は非常に大きな課題に直面しており、革新的な新しいソリューションが求められています。ブランドは、新たな効率化を図り、周辺地域の交通量の大幅な増加に対応し、業界全体で衰える気配がない人手不足を克服するために、業務の自動化の仕組みを模索しています。

レストランで、人工知能(AI)、機械学習(ML)、IoT(モノのインターネット)データ分析などのスマートテクノロジーによって日常的な反復作業を自動化できれば、チームメンバーは、顧客との関わりなど、人間同士のコミュニケーションが必要な業務に集中することができます。

たとえば、タブレット端末を搭載した「ラインバスター」を導入し、ドライブスルーの列に並んだ車から注文と支払いを済ませ、その情報を厨房システムに無線で送信して調理を開始すれば、レストランのスループットを加速させることができます。また、正確な測定基準で調理するようにプログラムされた厨房機器を備えることで、注文の品質を確保することができます。

Tableau、Vistry社、Snowflake社がパートナーとなって共同で提供する小売インテリジェンスソリューションは、レストラン管理システム、カメラやエッジセンサーからの音声および映像データ、AIやML、データビジュアライゼーションテクノロジーを融合し、レストランサービスの速度や品質の測定と改善を支援します。

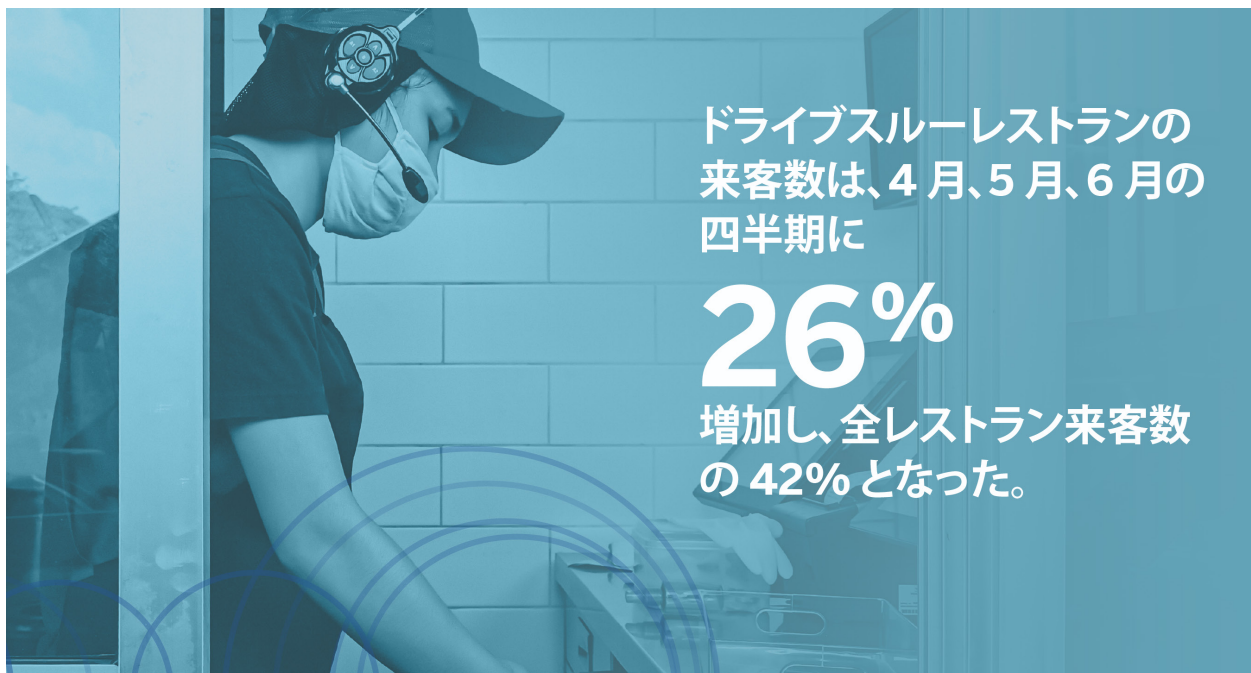
ドライブスルーの最適化

従来、ドライブスルー業務は QSR ビジネスの 50 ~ 70% を占めていました。パンデミック以降、この数字は 80 ~ 85% まで膨らみ、待ち時間が増え、厨房スタッフへのプレッシャーが大きくなり、顧客のいら立ちが増大しました。チームメンバーが注文を取って支払いを受け、手書きの紙を厨房スタッフに渡し、さらに厨房スタッフがデリバリー用の食品を準備して包装するという人間中心のプロセスは、ミスが起こりやすく非効率的です。

小売インテリジェンスソリューションでは、業務分析とセンサーからのデータを統合し、列に並んでいる車の状況を明らかにし、たいいてい注文に含まれているフライドポテトなどをもっと作るようにキッチンに指示を出すことで、ドライブスルーのスループットと速度を向上させ、プロセスをスピードアップします。このソリューションでは、ビジュアルデータを利用して、ナンバープレートや顔認識技術で常連客を認識し、AI を搭載したデジタルメニューボードで好みに応じた商品を推奨することで、ネットプロモータースコア (NPS) をさらに向上させることが可能です。

レストランでは、車が駐車場に入った瞬間から出るまでを追跡することができるため、死角がなくなり、オペレーターが得られるデータの質が向上します。これによって、よりスマートな意思決定を行い、スピードの改善、車の正確なカウント、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現することができます。

このソリューションの特長は、完全な会話機能を備えた自動注文システム (ドライブスルー用の Alexa をイメージしてください) であり、サービスのスピードと注文の精度を向上させ、人手不足を補いながら CSAT を向上させることができます。



出典:「パンデミック時にその価値を証明した米国のレストランのドライブスルーが、業界の将来への鍵に」(英語)、
The NPD Group, 2020年9月

新しいビジネスモデルの実現

今日のニューノーマルでは、あらゆる戦略的優位性が重要となります。レストランを自動化し、映像、音声、IoT 分析、データビジュアライゼーションテクノロジーを業務に導入することで、QSR は以下のことが期待できます。

- ・ 予測分析により、食品生産をコントロールして廃棄を最小限に抑える
- ・ カーブサイドやドライブスルーの自動化によるサービスのスピードアップで、顧客満足度を向上させる
- ・ 人手の確保状況に基づく生産の最適化により、食品の品質と安全性を向上させる

さらに、レストランは、バーチャルブランドやゴーストキッチンといった新しいビジネスモデルを模索し始めています。このモデルでは、既存のインフラや配送チャネルを活用して、店外の顧客のみを対象とし、サードパーティの配送アプリ上にものみ存在する新しいブランドをスピンオフさせることができます。また、多様な市場セグメントに対応した独創的な新しいメニューを提供することで、商圈を拡大して新たな収益源を生み出すことができます。

現在の市場の混乱は、QSR に携わるすべての人に影響を与えていますが、自動化とスマートテクノロジーで運営を支援するブランドは、レストランのパフォーマンスをエンドツーエンドで向上させるチャンスをつかむことができます。



出典:「データで逆境を乗り越える」(英語)、2020年の小売、消費財の分析調査

小売業のための データドリブンなソ リューションに関する 詳細な情報

その他のリソース

[小売インテリジェンスソリューションの詳細](#)

[小売業のための Snowflake](#)

[Salesforce の小売企業向けソリューション](#)

[Vistry \(英語\)](#)

[お問い合わせ](#)

Tableau について



Fortune 500 に含まれる金融サービス企業の 90% 以上がビジネスインテリジェンスプラットフォームとして採用している Tableau は、データ主導でビジネスを進めていくことに注力している組織にとって実証済みのソリューションです。Tableau は、包括的な統合分析プラットフォームを提供し、チームの協同作業を可能にするばかりでなく、機械学習、統計、自然言語、スマートなデータ準備を使用してデータから掘り下げたインサイトを取得することを可能にします。Tableau を選択した組織は、トレーニングや認定試験、Tableau Blueprint、熱意溢れる Tableau コミュニティからのインスピレーションやサポートなどの支援リソースを活用できるため、自信を持ってその導入を成功させ、データドリブンなカルチャーを築いていくことができます。



Snowflake 社はデータクラウドを提供しています。このグローバルネットワークでは、何千もの組織がほとんど無制限の規模、並行処理、パフォーマンスでデータを動かしています。データクラウドの内部では、企業はサイロ化したデータを統合し、管理されたデータを容易に発見して安全に共有し、さまざまな分析ワークロードを実行することができます。データの所在地やユーザーの居住地を問わず、同社は複数のパブリッククラウドにまたがる単一かつシームレスなエクスペリエンスを提供します。同社のプラットフォームは、データクラウドを支え、その利用を促進するエンジンであり、データウェアハウス、データレイク、データエンジニアリング、データサイエンス、データアプリケーション開発、データ共有のためのソリューションを構築しています。同社のお客様、パートナー、データプロバイダーは、すでにデータクラウドでビジネスを新たな領域へと広げています。[Snowflake.com/?lang=ja](https://www.snowflake.com/?lang=ja)



Salesforce は世界 No.1 の CRM プラットフォームです。マーケティング、営業、サービス、コマース、HR など、企業と顧客のインタラクションすべてを統合します。Salesforce ファミリーの Tableau は、Customer 360 プラットフォーム全体の製品とシームレスに接続するように設計されています。そのため、Tableau を使用して、どのクラウドにある Salesforce データでも他のビジネスデータとブレンドし、顧客の包括的なビューを得ることができます。業務のすべての中心に顧客を据え、顧客が期待するシームレスなエクスペリエンスを実現できます。



Vistry の Discrn Platform は予測分析を活用しており、厨房の生産管理システムによって食品生産の最適化と廃棄物の最小化を行うことで、コストコントロールを支援します。また、人手の確保に応じてチームメンバーの配置を把握および最適化し、労働に関連する品質や食品安全の問題への取り組みも支援します。Discrn Platform で提供される自動化サービスは、カーブサイドでのゲストチェックインやドライブスルーの注文アシストの自動化により、よりアジャイルなカスタマーエクスペリエンスを生み出し、ネットプロモータースコア (NPS) と収益全体の向上に貢献しています。