

店のQSC評価をスコア化する匿名調査サービス「ファンくる」を運営するFanROI。同社の調査結果をもとにテクノロジーがもたらす顧客満足度への影響と、それによって再来店率が上がるメカニズムを紐解くのが本連載のテーマだ。隔月連載の第2回目は「セルフオーダーと顧客満足度」の相関性について考察する。

# リピート率が上がる ファンづくり

# メカニズムと実践 を科学する



FanROI  
代表取締役社長 山口敬人氏



今月のテーマ  
セルフオーダーと顧客満足度 前編

## トップが語る セルフオーダー導入の理由



東ワンドナーズ  
代表取締役社長 秋元巴智雄氏

人は価値を高める作業に集中する。  
そのためにセルフオーダーは不可欠

話題がからからじつと、外食店にとってセルフオーダーの導入は不可欠なデジタル化の手段の考えです。理由は、テクノロジーの進化がもたらす顧客満足度への影響と、それによって再来店率が上がるメカニズムを紐解くのが本連載のテーマだ。隔月連載の第2回目は「セルフオーダーと顧客満足度」の相関性について考察する。

東ワンドナーズは、外食店にとってセルフオーダーの導入は不可欠なデジタル化の手段の考えです。理由は、テクノロジーの進化がもたらす顧客満足度への影響と、それによって再来店率が上がるメカニズムを紐解くのが本連載のテーマだ。隔月連載の第2回目は「セルフオーダーと顧客満足度」の相関性について考察する。



東ワンドナーズは、外食店にとってセルフオーダーの導入は不可欠なデジタル化の手段の考えです。理由は、テクノロジーの進化がもたらす顧客満足度への影響と、それによって再来店率が上がるメカニズムを紐解くのが本連載のテーマだ。隔月連載の第2回目は「セルフオーダーと顧客満足度」の相関性について考察する。

東ワンドナーズ 東京都港区西新町2-2 東京オペラシティタワー2F 03-379-8000

### 利便性が現代の消費行動にマッチ

ここからは別項したアンケート結果をもとにセルフオーダーと顧客満足度（CS）について考察します。アンケート結果から直感的に感じたことは、想定していた以上にセルフオーダーはお客さまに好意的に受け止められて

今回のテーマはセルフオーダーです。コロナ禍によって外食業界でDX化が急激に進み、アプリ・コロナを見据えた新しい動きが見られるようになってきています。その中でも外食店では広く普及したのがセルフオーダーといえるでしょう。お客さまとの接点機会の減少、人件費の削減、オーダーミス解消によるスムーズな料理提供などセルフオーダーを導入するメリットはいくつもあります。一方、それを利用して顧客にとってはどうでしょうか。スタッフとのコミュニケーションの減少や専用端末を使ってオーダーする手間など、ネガティブな印象を受けることもあるはずですが、そこで今回は「ファンくる」のユーザー約1000人に「ファンくる」のユーザーとモバイルオーダー（MO）に関するアンケートをとりました。セルフオーダーを利用した際の印象を世代別に調査し、外食店におけるセルフオーダーの課題について検証していきます。

今回のテーマはセルフオーダーです。コロナ禍によって外食業界でDX化が急激に進み、アプリ・コロナを見据えた新しい動きが見られるようになってきています。その中でも外食店では広く普及したのがセルフオーダーといえるでしょう。お客さまとの接点機会の減少、人件費の削減、オーダーミス解消によるスムーズな料理提供などセルフオーダーを導入するメリットはいくつもあります。一方、それを利用して顧客にとってはどうでしょうか。スタッフとのコミュニケーションの減少や専用端末を使ってオーダーする手間など、ネガティブな印象を受けることもあるはずですが、そこで今回は「ファンくる」のユーザー約1000人に「ファンくる」のユーザーとモバイルオーダー（MO）に関するアンケートをとりました。セルフオーダーを利用した際の印象を世代別に調査し、外食店におけるセルフオーダーの課題について検証していきます。

## …アンケート結果…

セルフオーダー（TO）  
モバイルオーダー（MO）

