



Fancrew ファンクル

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム。
お客様のホッペを基に、効率的に顧客満足度を高めることが可能。定期的に意識調査も行うている。/運営=株式会社ROI

セルフオーダーを採用するとしても、お客様が人間である限り、機械ではできない臨機応変な対応と、お客様が困っているときの親身な気遣いは常に必要不可欠といつわけです。

今回の飲食店員の「注形式」

インターネットで本を買い、文房具を買い、食料品を買い、日用品も大抵家電も洋服もインターネットで買いたいものがあるようにになりました。配達というタイムラグがあるものの、自分の好きな時に目の前で、お買い物が楽しめるインターネットショッピングは、とても便利。私たち消費者はこの手軽さと便利さからも離れられません。この便利さを受け入れる消費者の姿勢が、昨今の飲食店における注形式にも表れていることがわかりました。

しかし、そんな手軽さをつがえし、テーブルオーダーもモバイルオーダーももともと利便性への評価が高く、年配層にも受け入れられていることがわかりました。どちらも「店舗を味はなくてはならない」と感じているのではないかと推測してしまいます。

一方で、セルフオーダーを推進させるための口頭注形式には対応しないという店もありますが、そのような体感の悪いイメージとして店全体のサービス低下の印象を与えてしまっていることがわかりました。飲食店によってはセルフオーダーを推進させるための口頭注形式には対応しないという店もありますが、そのような体感の悪いイメージとして店全体のサービス低下の印象を与えてしまっていることがわかりました。飲食店によってはセルフオーダーを推進させるための口頭注形式には対応しないという店もありますが、そのような体感の悪いイメージとして店全体のサービス低下の印象を与えてしまっていることがわかりました。

ママも

モモちゃんのなるほど 外食データ

自分のペースで注文できる **セルフオーダー** けれど落とし穴も

式における意識調査をベースに、アンケートした結果を分析しました。お店舗が用意した端末でテーブルに座って注文する「テーブルオーダー」と、お客様のスマホを使って注文する「モバイルオーダー」があります。これらの注形式について、店舗のメリットは大きいですが、お客様は店員との接点が多くなると感じていないのではないか、と推測してしまいます。

しかし、そんな手軽さをつがえし、テーブルオーダーもモバイルオーダーももともと利便性への評価が高く、年配層にも受け入れられていることがわかりました。どちらも「店舗を味はなくてはならない」と感じているのではないかと推測してしまいます。

一方で、セルフオーダーを推進させるための口頭注形式には対応しないという店もありますが、そのような体感の悪いイメージとして店全体のサービス低下の印象を与えてしまっていることがわかりました。飲食店によってはセルフオーダーを推進させるための口頭注形式には対応しないという店もありますが、そのような体感の悪いイメージとして店全体のサービス低下の印象を与えてしまっていることがわかりました。

2022年7月58~68

98

92

98

92

98

92