リピート率が上がるメカニズムと実践

ファンづくりを科学する

店舗のQSC評価をスコア化する顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する㈱ROI。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。今月は外食店が抱えるキャッシュレスのリアルな課題ついて考察する。

㈱ROI
代表取締役社長 山口敬人氏

今月のテーマ
キャッシュレスと顧客満足度

今回は「ファンくる」のユーザーに実施したアンケートをもとに、外食店で導入が進むキャッシュレスの課題について読み解いていきます。その打ち手を考察するために㈱バイタリティの岩田 清社長にご協力いただきました。バイタリティさんは東京・馬喰横山を中心に居酒屋や韓国酒場など25店を展開する外食企業です。同社は2022年3月に全店一斉に会計の支払い方法をキャッシュレスのみに移行する決断を下しています。次頁に掲載した岩田社長のインタビューではキャッシュレスを導入したメリットと現場で浮き彫りになった課題について語っていただきました。

それではアンケートの解説に移ります。まず設問①は「日常利用とハレの日で会計時に重視するポイント」です。集計結果からは利用シーンにかかわらず重視されるのが「会計速度」であることがわかりました。ただ、接待や恋人同士の食事では会計をスマートに済ませたいという心理が働くため、ハレの日は「スマートに見える」の割合が38%ともっとも高くなっています。これらは想定通りです。しかし、われわれの仮説と異なる結果になったのが設問②の「キャッシュレスにおける悪体験」です。

会計速度に敏感なのは現金派

設問②は現金派とキャッシュレス派にセグメントして集計した結果です。どちらも

アンケート結果

1 日常利用とハレの日で会計時に重視するポイント

	友人との会食	ハレの日の会食
会計速度	36%	36%
スマートに見える	11%	38%
ポイント・お得	31%	20%
割り勘ができる	19%	2%
その他	3%	4%

2 キャッシュレスにおける悪体験
（複数選択可）

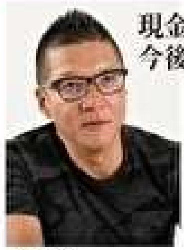
	現金派	キャッシュレス派
店員の会計スピードが遅かった	78.1%	71.1%
機器のエラーでスムーズに会計できなかった	78.1%	70.3%
希望する会計方式で決済できなかった	16%	28.2%
会計形式を店員が把握していなかった	16.5%	29.2%
店員の愛想が悪かった	7%	9.7%

3 キャッシュレスにおけるうれしかった体験
（複数選択可）

	現金派	キャッシュレス派
店員の会計スピードが速い	62.1%	54.2%
機器のエラーがなくスムーズに会計できた	25.2%	37.8%
希望する会計方式で決済できた	27.8%	48.4%
会計方式を店員が把握できている	17.8%	26.8%
店員の愛想が良かった	40.2%	32%

トップが語る キャッシュレス導入のメリットと課題

現金派の割合が高まるのは大衆店。今後はQRコード決済が主流になる



㈱バイタリティ
代表取締役 岩田 清氏

当社は東京・馬喰横山を中心に居酒屋など外食25店を展開していますが、2022年3月に全店の決済方式をキャッシュレスのみに切り替えました。お客さまの中には否定的な方もいらっしゃいましたが、僕らにとってはメリットのほうが大きかった。煩わしい売上げ金の入金作業や閉店後のレジ閉めなどがいっさい不要になりますからね。

また、切り替えてから3カ月経ち、キャッシュレスの課題や客層の違いも徐々に見えてきました。たとえば、当社が展開する客単価2000円の「[illegible]」は、友人同士の会食や会社利用などカジュアルな利用動機のお客さまが大半を占めます。こうした店は割り勘などの要望が多く、現金決済を希望される傾向が高くなるため、キャッシュレスオンリーであることを入店前の[illegible]が、店前に設置したA看板でしつこいくらいに伝えています。一方、「[illegible]」など客単価5000円を超える店舗の客層はそもそもクレジットカードの利用率が高いため、キャッシュレスオンリーに切り替えた後も問題が起こったことはほとんどありません。

課題はランチのピークタイム

一方、トラブルが頻繁に起

㈱バイタリティ 東京都中央区日本橋横山町3-13 日広会館2F ☎03-5623-5177

㈱ROI
東京都千代田区岩本町1-10-5 TMMビル4F
☎03-4400-8633 【URL】https://www.j-roi.com/