

そのモバイルオーダー、顧客満足度を下げているませんか？
～「落とし穴」を避け、体験価値を高める秘訣～
代表取締役社長の山口敬人が登壇します

お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：山口敬人）の山口社長が、2025 年 6 月 18 日(水)に開催される株式会社トレタ主催「そのモバイルオーダー、顧客満足度を下げているませんか？～「落とし穴」を避け、体験価値を高める秘訣～」に登壇いたします。

**そのモバイルオーダー
顧客満足度を下げているませんか？**
～「落とし穴」を避け、体験価値を高める秘訣～

無料オンラインセミナー

2025 **6.18** 水
14:00-15:00

株式会社ファンくる
代表取締役社長
山口 敬人 様

Fancrew × TORETA

株式会社トレタ 戦略営業部
普及促進特命グループ
段木 智彦

実施概要

本セミナーでは、株式会社ファンくるの山口社長をお招きし、繁盛店の共通点や成功要因について、ファンくる社に蓄積されたお客様の声の分析結果を基に、わかりやすく解説いただきます。

テーマは大きく2つに分かれ、まず、お客様の来店回数による飲食店の「おもてなし」に対する期待値の違いについて解説。例えば初めて来店客と常連客では、接客における気にするポイントが違うといった、感覚的には「何となくそうだろうな」と思われることを数

値化することで、飲食店の業務改善に役立ちやすい形でお伝えします。また予約台帳の来店回数表示や顧客メモ活用によるリピーター育成の実践手法についてもご紹介します。

セミナー中盤では、多くの飲食店が陥りがちなモバイルオーダー導入の落とし穴について詳しく解説。モバイルオーダーを導入するとお客様の期待値がどう変化するのか、何をすれば悪影響が最小化できるのか、について具体的なデータや事例を基に解明していきます。

特に、「接客が減ることによって印象が弱くなる」「注文画面が味気なくなる」といったモバイルオーダー導入に伴う顧客の不満に対し、「メニュー画面に商品のこだわり」や「背景ストーリー」を添えることで、来店体験そのものの価値を高めている事例もあわせてご紹介。モバイルオーダー導入済の方も検討中の方も必見の内容です。

顧客の本音に基づいた実践的な改善ヒントが得られる貴重な機会となっております！

このセミナーでわかること

- 初回来店客とリピーター客で異なる！店舗における「おもてなし」の最適解
- モバイルオーダー導入で陥りがちな落とし穴と顧客満足度への影響
- デジタルメニューを「注文の道具」から「商品の魅力を伝えるツール」へ進化させる方法

セミナー詳細

開催日：2025.6.18（水）14:00-15:00

視聴方法：生配信セミナー（Zoom）

フォームに入力いただいた方へ参加用 URL をお送りいたします。

※途中参加・途中退出も可能です。

※ご登録いただいた方には後日「見逃し配信」をお届けいたします

費用：無料

注意事項：参加申込みが多数となった場合は、予告なく申込受付を終了とさせていただきます。登壇者・内容などは予告なく変更となる場合がございますので、予めご了承ください。

※競合にあたる企業の方からのご視聴はお断りさせていただいております

お申込みフォーム：https://toreta.in/seminar/online-fancrew-cx-practice001/?utm_source=fancrew&utm_medium=referral&utm_campaign=250618

登壇者情報



山口 敬人

株式会社ファンくる 代表取締役社長

大阪大学工学部卒、同大学院（工学修士）卒業後、商社・コンサル・メーカー等で戦略立案や商品開発等に携わり、投資ファンドを経て 2020 年より現職。「ファンくる」に蓄積された顧客の声から飲食店の強み・弱みを特定する手法を開発し、世界各国で特許取得。2022 年 12 月にファンドとの間で MBO を実行し、経営に引き続き参画。当社が従前より掲げていた「日本の外食産業を世界一にする」という目標の真なる実現に向け、取り組んでいる。



段木 智彦

株式会社トレタ 戦略営業部 普及促進特命グループ

2019 年に株式会社トレタに入社。飲食店の予約管理システムである「トレタ予約台帳」などのセールスチームを牽引。デジタルを活用した課題解決の提案をおこなう。

【ファンくるについて】



お客様や従業員の声を独自の特許技術で分析することにより、店舗運営、商品開発、営業活動、従業員エンゲージメント等の向上を支援する様々な Web サービスをあらゆる業界に対して提供しています。また、体験型情報サイト「ファンくる」の運営や、インターネットリサーチなどのマーケティング支援も行っております。

【会社概要】

- 会社名：株式会社ファンくる
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.fancrew.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社ファンくる（担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp）