



株式会社インターキューブ Diversity Diner HND

多彩な決済手段と多言語対応で注文・会計をセルフ化 モバイルオーダー導入で販売機会ロス減少と客単価を向上

諸外国から多くの旅行者が訪れる『日本』。その日本は食文化を生み出し発信する 先進国でありながら「おもてなし」が不足しているのではないか?という課題に取り組む Diversity Diner HND様。羽田空港旅客第3ターミナルのレストランは国内外多くのお客様に 利用されています。お客様の約9割は店内入り口にある2台のKIOSK端末を使って注文・会計を対応。開業から4カ月、セルフオーダーKIOSK「FGK - 100シリーズ」の導入効果と、新たに運用を開始するモバイルオーダーの導入経緯について、Diversity Diner HND 店長の三浦様に話を伺いました。



■ インタビュー

株式会社インターキューブ
DIVERSITY DINER HND 店 店長
三浦 里志 様

■ 基本情報

株式会社インターキューブ

所在地 東京都渋谷区南平台7-3

事業内容 空間デザイン/製作/施工/管理全般

DIVERSITY DINER HND

所在地 東京都大田区羽田空港2-6-5
羽田空港第3ターミナル4F
国際線出発ロビーエリア

座席数 90席



DIVERSITY DINER
HND Web サイト

■ 導入情報

導入製品 セルフオーダー KIOSK FGK-120 (現金決済対応モデル)
セルフオーダー KIOSK FGK-110 (キャッシュレスモデル)
O:der ToGo

オプション 二次元コードスキャナー (QR)
マルチ決済端末 (クレジットカード/電子マネー)

対応決済 現金(日本円) ※現金決済対応モデルのみ
電子マネー
クレジットカード
QRコード
(※Ali payやTrue Moneyなどの「Ali pay+」にも対応)

導入効果

- ・多言語対応により外国人対応が可能
- ・多彩なキャッシュレス決済による販売機会ロス削減
- ・直感的に操作できるUIでお客様ご自身で注文・決済
- ・空間を損なわない高い意匠性
- ・セルフオーダー方式による人員の最適配置
- ・管理画面機能を基に仕入れ数のコントロール
在庫ロス削減

Diversity Diner HND

世界の玄関口で 食の「おもてなし」

諸外国から多くの旅行者が訪れる日本において、その玄関口となっている羽田空港旅客第3ターミナルの出発ロビーにあるDIVERSITY DINER HNDは、体質や嗜好(しこう)や宗教から食材の制限がある方への食事の提供に取り組み、肉・魚介類の動物由来食材や、うま味調味料、精製糖、ニラやニンニクなどの五臓をレシピに一切使わない「フードダイバーシティな新解釈な日本食」を提供している。



洗練された内装に マッチする意匠性

株式会社インターキューブ様は高級ブランド店をはじめとした店舗の空間デザイン・設計・施工を事業としている。運営するDIVERSITY DINER HNDのおいてもこだわり抜いた空間と演出、そして提供する日本食において来店者をもてなしている。「FGKのスリムでコンパクトな筐体(きょうたい)とシックでスタイリッシュなデザインは、店舗の空間を損なうことなく配置できています。」



3カ国語表示と 優れたインターフェース

「国籍に関係なく高齢の方にはサポートが必要な場合もありますが、ほとんどの方に問題なくご利用いただいています。当店は多くの外国人観光客にご来店いただいておりますが、画面のユーザーインターフェースも優れており直観的な操作ができますし、日英中の3カ国語表示により問題なくご利用いただいております。」



英語の注文画面

キャッシュレス決済が約8割 各種決済に対応

外国人観光客の来店が多いため、日本円の現金だけではなくインバウンド対応ができるキャッシュレス決済を積極的に導入している。「当店は出発ロビーに店を構え、日本円を持ち合わせていないお客様も多くいらっしゃいます。また、金額を提示してもその金額の支払いに必要な紙幣と硬貨を探すのを煩わしいと感じる方もいらっしゃいます。なので、販売機会のロスを防ぐためにクレジットカードだけではなく、各国で使われているキャッシュレス決済を導入しています。(※)その結果、現金の利用率は約2割と少なくなっています。」



セルフオーダー方式で 人員の最適配置を実現

90席ある広い店舗を、少ない人員で運営を実現させている。「羽田空港では全テナント共通のレジがあり、クーポンなどを利用される方はそのレジを使用していますが、約9割の方がFGKを使って注文と決済を行っています。そのためキャッシャーというポジションを設ける必要がなく、オーダー業務も発生しないため、90席の店内スペースに対して少ない人数での店舗運営が実現できています。」



管理機能を有効活用 在庫ロス削減

FGK導入後に管理機能を活用して、メニュー表示の変更や、時間帯別の売上数を見て仕入れのコントロールを行っている。「FGKの運用を開始して4カ月が経過しました。導入後にもアプリがバージョンアップされ、いろいろな機能が追加されています。操作性にも優れているので、マニュアルを確認することなくメニューの変更やアレルギー表示の追加などを簡単に行うことができました。また、特に確認しているのが『時間別の売り上げ進ちょく情報』です。前週や前月と比較し、仕入れ数をコントロールことで在庫ロスの削減に役立っています。」

客単価増を目指し モバイルオーダーを追加導入

追加注文がある場合は再度入り口にあるFGKを使って注文をする必要があった。「初回注文は入店時にしてもらいます。追加注文時には再度入り口のFGKで注文が必要になり、お客様にお手間を取らせてしまっていました。なので特にアルコールなどの追加注文の販売機会ロスを起こしている可能性があります。対応するための人員追加やシステム導入は大きなコストが発生します。」



「その課題を相談したところ、モバイルオーダーをご提案いただきました。アプリのダウンロードなどは不要で、店内に設置されたQRコードを読み取ることで、お客様がご自身で追加注文と精算をすることができます。モバイルオーダーもFGK同様にインターフェースが優れているので、セットメニューやレコメンドメニューの提案ができます。また、座席から追加注文ができるので、販売機会のロス軽減による客単価の向上を期待しています。」



DIVERSITY DINER HND
店長 三浦 里志 様

お問い合わせ

グローリー株式会社

DX ビジネス推進部
TEL : 03-5207-3163



Food business DX
TOFREE 特設サイト



FGK-100 シリーズ
製品サイト

※キャッシュレス決済の導入はオプションです。
詳しくはお問い合わせください。