

# 洋菓子専門店向け 「接客システム」の開発および製品化

IoT

IoT開発セクター 綾部 豊樹  
TEL 03-5530-2286

## 特徴

「接客システム」は、IoT技術、ビッグデータ解析で洋菓子専門店で特化したPOSレジシステムの機能増強を図り、店舗スタッフの負担軽減と店舗運営の効率化を実現します。

## 【現場の抱える課題】

- ◇ **人手不足対策**：店舗業務を少人数で分担。慢性的な繁忙期の業務集中が大きな悩み
- ◇ **過去販売データの有効な活用**：販売力強化、売上確保は経験と勘頼り

## 【2つの機能で課題解決】

### ①セルフオーダー機能：予約受付代行で業務負担軽減

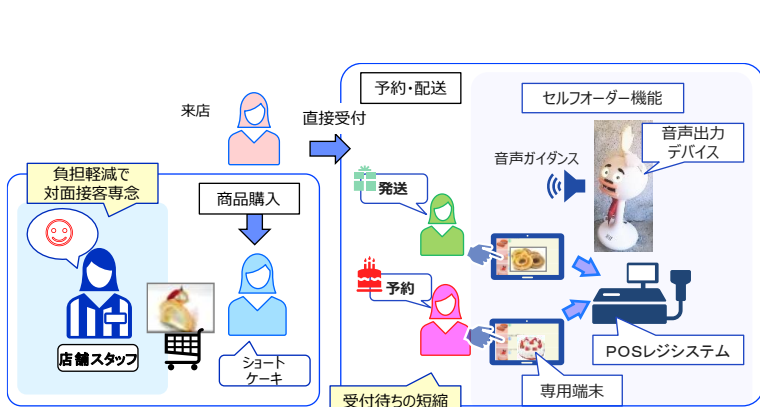
☞ 受付業務支援、紙伝票削減により店舗スタッフの業務負担約4割軽減\*1。お客さまの待ち時間も短縮

\*1 実店舗における実証試験の実績

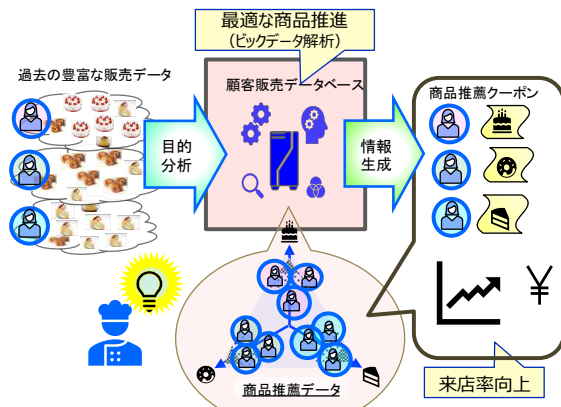
### ②商品推薦機能：お客さまに最適な商品推薦情報提供で来店・購入頻度の向上

☞ お客さま毎に最適化した商品推薦情報が、来店頻度と購入金額の増加を促す効果があることを確認\*2

\*2 実店舗実証試験時のクーポン利用者約9%が対象（配布1950件）



セルフオーダー機能 概念図



商品推薦機能 概念図

接客システムを構成する2つの機能

## 従来技術に比べての優位性

- 「セルフオーダー機能」を開発。POSレジシステムとの連動によりデータの一元管理、従業員の業務効率化を実現
- 顧客行動に着目したビッグデータ解析で、店舗に眠る顧客販売情報から購入行動に変化をもたらす新しい価値を創出

## 今後の展開

- さらなる機能拡張を進めることで、洋菓子店の販売予測、廃棄ロス・チャンスロスなどの問題解決に取り組みます

## 研究成果

- システム製品販売による事業化スタート（2019年度下半期より）
- 開発成果の実店舗デモによる機能導入引き合い増加と新たな現場ニーズの獲得

## 研究員からのひとこと

この研究開発で得た知見を応用し、現場で働く人々がより働きやすくなる環境づくりに向けた技術支援に役立てたいと考えています。

共同研究者 横田浩之、岡坂和孝（都産技研）、加藤進次郎、石井将彦（株式会社アニー）、金子守正、根本朗弘、宇津絢美、小林冬樹（NECフィールディング株式会社）、田内久暖（有限会社フマリオン）