

直感的なタッチパネル式のドライブスルーシステムが、 車で来店するお客様への手軽なテイクアウトサービスを実現。



株式会社ドトールコーヒー様/ENEOS株式会社様

ドトールコーヒーショップ EneJet 館林店様

導入システム: ドライブスルーサイネージシステム

導入時期: 2019年10月 導入地域: 群馬県

課題:

テイクアウトや併設するサービスステーションで給油されるお客様に対して、手軽にコーヒーを提供できるサービスを行いたい

解決策:

直感的なタッチパネル式のドライブスルーサイネージシステムで、お客様が車を降りることなく、ストレスフリーな注文、商品受け渡し、会計を実現

“
店内での利用やテイクアウトは普段通りで、そこへ純粹にプラスの販売ができていますと感じています”

株式会社ドトールコーヒー
事業統括本部 事業開発室
室長 坂田 良樹 様

ENEOS株式会社
リテールサポート部 アライアンスグループ
担当マネージャー 荻沼 和志 様

※所属はインタビュー時のものです。

背景

来店客のニーズに沿ったサービスとしてドライブスルーの設置を検討

1999年、株式会社ドトールコーヒー様とENEOS株式会社様の協業によるサービスステーション併設型ドトールコーヒーショップが始まりました。現在、20年以上が経過しその数は約90店舗になっています。しかし昨今、郊外型の飲食店が一般的になり、新たなモデルが必要になってきたことから、新コンセプトの店舗としてドトールキッチンを開店し、現在6店舗を展開中。その最新店舗ドトールコーヒーショップ EneJet 館林店様の開店にあわせて、さらなるサービス向上を目指し、来店客のニーズに沿ったドライブスルーの設置が検討されました。

導入した理由

ドライブスルーの導入で、さらなるお客様のニーズに対応

サービスステーション併設型の店舗は、ドライバーが給油のついでに利用することが多く、ドライブしながらコーヒーを飲む必要があることから、テイクアウトのお客様が相当数来店していました。しかし、コーヒーを購入する際に駐車して店内まで入ると手間がかかります。以前は給油機でコーヒーを注文できるシステムを導入したこともありますが、さらにお客様の利便性を上げるためにドライブスルーを検討。2016年に市原五所の店舗でタッチパネル式のドライブスルーサイネージシステムを初めて導入しました。そして、2019年にドトールコーヒーショップ EneJet 館林店様の開店の際も、その業務効率化の実績から、さらに改善されて使いやすくなったシステムが採用されました。

新たなモデルとして開発されたドトールキッチンは、「フレンドリーな、ぬくもりパーク」をコンセプトに、給油目的のドライバーの方だけでなく、近隣住民の皆様の集いの場となるような“生活ブラットホーム”を目指しています。

- 所在地: 群馬県館林市足次町1198-1
- 営業時間: 7:00~23:00(ドライブスルー 24時間)
- 席数: 55席(別途喫煙ブース有り)
- 駐車台数: 12台



▲現在、関東で6店舗を展開しているドトールキッチン

導入後の効果

タッチパネル式のシステムで、来店客の利便性とスタッフの業務軽減を両立

ドライブスルーの注文では音声による案内が一般的です。しかし、口頭でオーダーする場合、注文するお客様はメニューを見ながら車内の人数分の注文を行う必要があります、どうしてもやり取りが多くなります。また、店舗スタッフもメニューを覚えておかないと受けた注文を把握することが困難になり、しかも会話をしながら注文を厨房へ伝える作業になるためスキルが求められます。そこで、来店客は落ち着いて注文することができ、スタッフは注文がプリントアウトされるために特別なスキルが要求されない、タッチパネル式のドライブスルーサイネージシステムが採用されました。ENEOS株式会社 萱沼和志様は、「注文をするお客様側も受けるスタッフ側もミスが少ないオペレーションが実行されるので、タッチパネル式は非常に効率的で、結果としてサービスの品質向上へも貢献しています」と話します。

より使いやすい&使いやすくなる新しい画面デザインで直感的に注文操作

来店客のドライブスルーでの体験価値を向上させるため、Simple, Easy, Quickをコンセプトに注文操作画面のUI/UXをデザインしました。車高に合わせてメニューを上下に移動できるなど、人間工学の見地から手の可動範囲や操作による身体的疲労を軽減しただけでなく、精神状態にも着目し、迷いの少ない操作を誘引するレイアウトやページネーションなどを設計。より直感的に使いやすく、かつ使いたくなるシステムとして来店客のスムーズな注文に貢献しユーザーエクスペリエンスを向上させています。株式会社ドトールコーヒー 坂田良樹様は「注文のしやすさに配慮した使いやすい画面デザインが、お客様のスピーディな注文につながっています」と評価されます。また、AcroSignクラウドサービスを使った配信請負サービス契約を結び、お客様から季節ごとの新メニューや価格、商品プロモーションなどの素材をご提供頂いて、当社で加工と更新を実施。配信センターからクラウドを通じて各店舗のコンテンツを遠隔で更新するため、効率的なメンテナンス、効果的なプロモーションが可能です。さらに、急なメニューの売り切れなどに対しては、店舗側の専用操作PCから表示や非表示の変更が行えるため、臨機応変に対応できます。

高輝度で高堅牢性のデジタルサイネージが、安心の24時間稼働に対応

24時間、屋外で稼働するドライブスルーのシステムには、時間帯や天候に左右されない見やすさや高い強度が求められます。採用されたドライブスルーサイネージシステムはその両方に対応。株式会社ENEOSジェネレーションズ 郡高之様(ドトールコーヒーショップEneJet館林店様 店長)は「ドライブスルーは客単価も高くなるので24時間稼働は非常に効果的です。操作もスマートフォンやタブレットの普及でタッチパネルに慣れているお客様が多いと感じます」と語ります。



▲ドライブスルーが活躍する、ENEOS 館林SS様と一体型になった店舗



▲タッチ感が良いと好評なタッチパネル式のドライブスルー注文用サイネージ



▲車が入ってきたときに厨房へ知らせる屋外対応カメラ



▲注文内容は厨房のレシートプリンターへ送信され、自動でプリントアウト



▲テイクアウト商品のスピーディな注文が可能になり、業務効率化が促進

お客様の声

ドライブスルーは新たなお客様の獲得につながっています

操作画面のタッチパネルはデザインが向上していて、直感的にご利用いただけていると思います。特に慣れているお客様は、注文から受け取りまでのスピードが速く、強い武器になっています。導入当時はメニューも限られていましたが、テイクアウト需要の増加にともなってドライブスルーで注文できるメニューを増やしているところです。非接触型の接客という観点もあり、ドライブスルーを利用される方が増えていますし、新たなお客様の獲得にもつながっているのではないのでしょうか。現在、新コンセプトのドトールキッチンが6店舗展開しています。これからさらに広げていきたいですね。テイクアウト需要がこれだけ増えている中で、ドライブスルーを導入した方が良い場合もあります。時代や来店いただくお客様のニーズにあわせて、店舗の進化、出店エリアの拡大をしていくことができると考えています。パナソニックさんには、店舗をトータルでプロデュースいただけるような新たなご提案も期待しています。



株式会社ドトールコーヒー
事業統括本部 事業開発室
室長 坂田 良樹 様(右)

株式会社ENEOSジェネレーションズ
マネージャー 郡 高之 様(中央)

ENEOS株式会社
リテールサポート部 アライアンスグループ
担当マネージャー 萱沼 和志 様(左)
※所属はインタビュー時のものです。

納入機器

●ドライブスルーサイネージシステム

堅牢液晶ディスプレイ(タッチパネル付きモデル) TH-49XF1HTJ 1台

4K対応コントローラー EM-JDSSC5EXA 1台

(デジタルサイネージシステム AcroSign®)

ドアホンシステム 一式

レシートプリンター 一式

パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社
〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 汐留濱離宮ビル
ビジネスソリューションサイト

<https://biz.panasonic.com/jp-ja/>

お問い合わせは パナソニック システムお客様相談センター

0120-878-410

受付：9時～17時30分(土・日・祝日は受付のみ)

※お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合がございます

ホームページからのお問い合わせは https://biz.panasonic.com/jp-ja/support_cs-contact