

エー・ピーホールディングスとトレタ DXによる新たな挑戦「デジタル塚田農場プロジェクト」開始！ ～大手チェーンでは国内で例を見ない、外食体験の一気通貫デジタル化を実現～



株式会社エー・ピーホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役 社長執行役員 CEO：米山久、以下APHD）と外食DXで飲食店の課題解決に貢献する株式会社トレタ（本社：東京都品川区、代表取締役：中村 仁、以下トレタ）は、APHDが運営する塚田農場ブランドのDXへのチャレンジとして「デジタル塚田農場プロジェクト」を展開します。国内大手チェーンとしては初の取り組みであり、外食DXの新しい可能性を拓くものです。

塚田農場は、「食のあるべき姿を追求する」というミッションのもと、六次産業化を国内で初めて実現した外食ブランドです。生産から流通、販売までを一貫して手がける「生販直結」というモデルは、全国展開する居酒屋としては画期的な試みでした。これまではメニューブックやホールスタッフによる説明などを通じて生産者の想いや料理のこだわりを顧客に伝えてきましたが、人力に頼った伝達手法には限界がありました。さらに、コロナ禍では、感染予防の観点からメニューブックの使い回しが忌避されたり、非接触が求められたことで、フェイストゥフェイスで顧客にその価値を伝えることがより困難となっています。

一方、2000年以降のIT化やモバイル革命など社会の大きな変化の中でも、飲食店経営はほとんどその形を変えずに今日を迎え、生産性の低下は深刻な課題です。今後の労働人口の減少を考えると、人手に頼った飲食店経営のあり方を大きく変えることが求められています。

APHDとトレタは、これらの状況を踏まえて、2020年10月よりこれからの飲食店経営のあり方を模索してきました。デジタル技術を前提に顧客体験はどう進化できるのか、そして飲食店の現場業務や飲食店経営はどう変わるのか。その議論と検討の結果、塚田農場を新しい時代に適応したブランドに刷新すべく、「デジタル塚田農場プロジェクト」を始動し、塚田農場はデジタル技術で大きく生まれ変わることとなりました。

【モバイルオーダー導入＝外食体験の核となる、店内での顧客体験を大きくアップデート】

①モバイルオーダーによってデジタル時代のメニューのあり方を再定義。リッチな写真や動画で料理の魅力を伝える

店内モバイルオーダー「トレタOIX（読み：トレタオーエックス）」を導入し、両社で協同してデジ

タルメニューをゼロから開発しました。詳細な料理情報はもちろん、食欲を刺激する魅力的な写真や動画を活用した、右脳も左脳も刺激する新時代のメニューを実現。紙のメニューやスタッフの口頭説明では伝えきれなかった「おいしい理由」＝塚田農場の料理へのこだわりや美味しさを存分に伝えることが可能となりました。

②オーダーにおける「すみません」と煩雑な業務を削減しストレスフリーに

トレタO/Xにより、顧客は自身のスマホからのオーダーが可能となることで、ホールスタッフはオーダー業務から解放されます。業務負荷を大幅に低減すると同時に、お客さまは「すみません」とスタッフを呼ぶ必要もなくなり、オーダー時のストレスが軽減します。効率的なオペレーションを実現しながら、顧客満足度も大きく改善できます。本プロジェクトでは、単なるITツールの導入にとどまらず、両社のメンバーで構成されたチームが現場の接客やオペレーションを徹底的に見直し、導入成果の最大化を追求しています。

③会計における待ち時間と業務負荷の最小化でストレスフリーに

お会計は、お客さまにとっても店舗にとっても最もストレスのかかる瞬間でした。トレタO/Xの決済機能によって、お客さまはスタッフを介すことなく自身のスマホで決済可能とし、その課題を解決しました。レジ待ちなどの会計にまつわるストレスを軽減すると同時に、スタッフの業務負荷も軽減します。

【公式オンライン予約のリニューアル＝外食体験の入口となる、予約体験も大きくアップデート】

④公式サイトからの予約の導線をスムーズに

トレタの新サービス「トレタB/X（読み：トレタビーエックス）」を導入し、2021年11月8日に塚田農場の公式予約サイト（<https://www.tsukadanojo.jp/>）を大きくリニューアルしました。トレタB/Xによるリニューアルでは、同店のブランド価値を最大化しながら、顧客の予約体験も大きく改善しています。SEOはもちろん、UI/UXやブランド価値まで考慮し、塚田農場がコロナ前から推し進めていた「グルメサイト一辺倒の集客からの脱却」の一層の強化にも繋がっています。

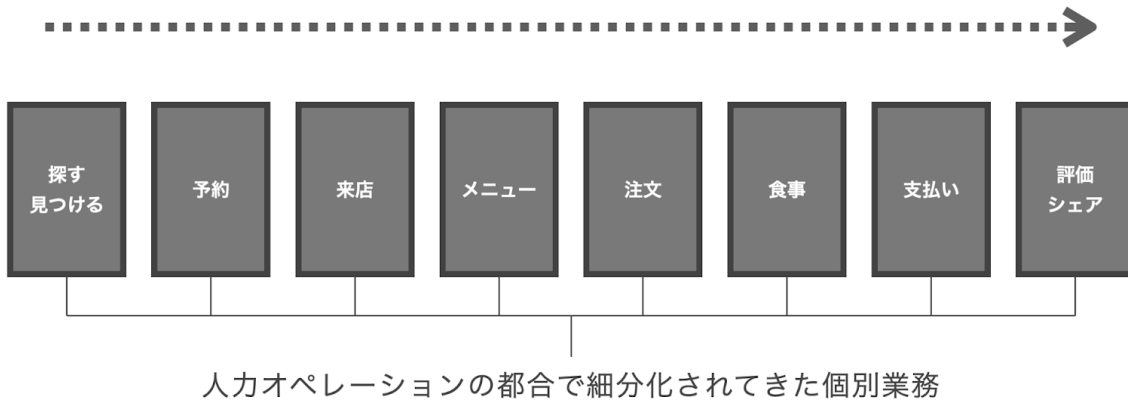
⑤電話予約における業務とストレスをゼロに

電話対応コストが大きな課題となっている一部の店舗には「トレタ予約番」を導入し、電話予約のAI化を実現。電話予約業務を限りなくゼロにしました。予約者は24時間・365日、時間を気にすることなく電話予約が可能となり、顧客の利便性を大きく改善すると同時に、店舗においては予約の取りこぼしという機会損失を防止します。これにより、少人数での営業時に電話対応に人手が取られ、店内のお客さまにご不便やストレスをかけるということがなくなり、スムーズな営業態勢を構築することが実現しています。

【業界初の試み＝外食体験を川上から川下までデジタルで繋ぐ】

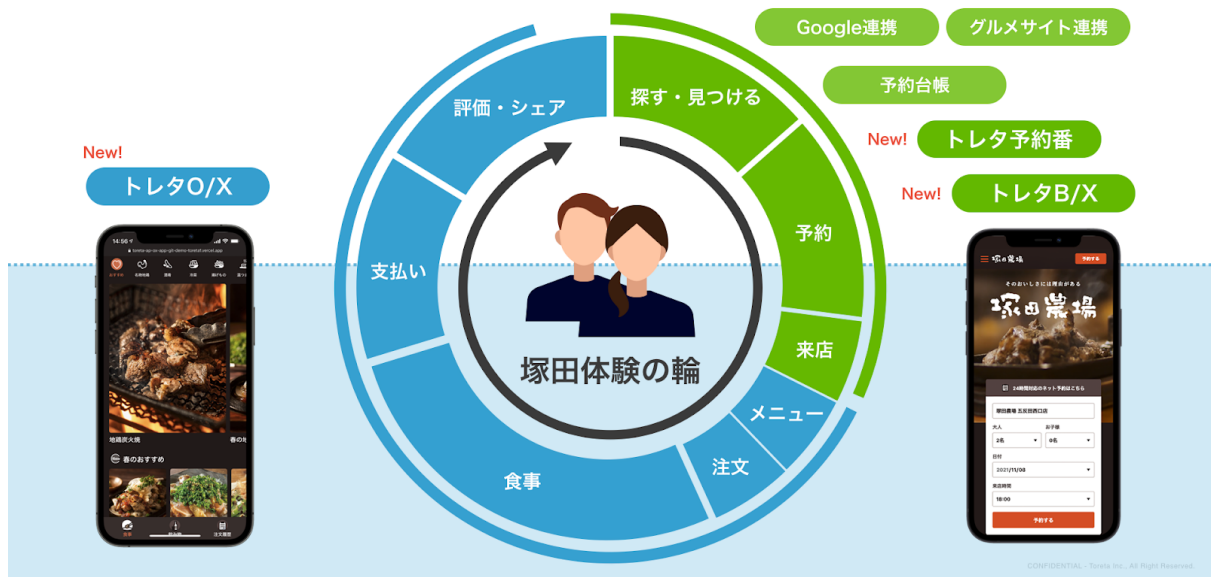
デジタル塚田農場プロジェクトの最大の挑戦は、塚田農場における個々の顧客接点をデジタル化しながら一気通貫で繋ぐことです。これまでのIT化は、細分化された店舗業務を個別にデジタル化するとどまっておき、顧客体験がぶつ切りになると同時にデータも散逸していました。

これまでの外食体験はぶつ切りの一方通行



デジタル塚田農場プロジェクトでは、その課題に正面から挑み、一気通貫で飲食店検索から予約、来店後のメニューやオーダー、会計までを心地よい体験として顧客に提供することを実現しています。顧客は不快な待ち時間などが解消されると同時に、丁寧に作り込まれた予約サイトやメニューを通じて、これまで以上に塚田農場の世界観に触れ、ワクワクを感じられるようになります。同時に店舗側では、大幅な業務コスト低減を実現しながら、従業員満足度を高めることが可能です。さらに、顧客の行動を「点」としてではなく時間軸を伴った「線」で把握できるようになるため、データを活用した店舗改善も可能になり、経営の大幅な強化も実現できるものと考えます。

顧客体験を一気通貫で デジタルインフラ上に構築



顧客体験を一気通貫でデジタルインフラ上に構築する試みは国内の大手チェーンでは過去に例がなく、外食産業のDXにおいて大きなマイルストーンとなると期待しています。

■株式会社エー・ピーホールディングス概要

代表者 代表取締役 社長執行役員CEO 米山 久
所在地 東京都豊島区西池袋 1 丁目10-1 ISOビル5階
資本金 50,000,000円
設立年月 2001年10月29日
主な事業内容 飲食店及び食品販売店の経営
フランチャイズチェーン店の加盟店募集及び加盟店指導
食鳥の処理、加工及び販売
食品の加工、流通、輸出入及び販売 他
URL <https://ap-holdings.jp/> <https://www.tsukadanojo.jp/>

■株式会社トレタ概要

代表者 代表取締役 中村 仁
所在地 東京都品川区西五反田7-22-17 TOCビル 8F
資本金 1億円（2020年12月末時点）
設立年月 2013年7月
主な事業内容 飲食店向け 予約/顧客台帳サービスの開発・販売
URL <https://corp.toreta.in/>

お問合せ先

株式会社トレタ 広報・PR室

E-mail : pr@toreta.in

Tel : 03-6431-9006