

事例No.39 モバイル決済を活用したお席でのお支払い

事業所名 企業名	有限会社かどや 公式ホームページ： http://www.kadoya-matsusaka.com/				
所在地	松坂市	従業員数	15名	産業分類	飲食業

【事例の詳細】

機能	カード決済	使用 機器等	タブレット
取組 内容	<p>お客様がお席でクレジットカード支払いができるよう、iPadと専用リーダーを使い、様々なクレジットカードに対応する「楽天ペイ」を導入しました。「楽天ペイ」はモバイル決済と呼ばれるサービスで、従来の専用システムを使うクレジットカード決済とは異なり、スマホ端末やタブレットがあれば、小規模事業者でも、低コストで簡単に導入可能な決済方法です。</p>		
導入 プロセス	<p>以前は決済が現金のみでした。観光で来店されたお客様がカードでの決済を希望されましたが、現金決済のみであったため、コンビニエンスストアまでお金をおろしに行かれたことがありました。観光のお客様は宿泊代や食事代に交通費など出費が多く、カード決済でのお支払いを希望される方が多いため、現金のみの決済では不便かと考えました。同じ取り入れるなら少しでも新しいシステムの方が話題性もあるのではないかと考え、『楽天ペイ』の導入を決めました。</p>		
成果 効果	<p>お席でのカード決済サービスを導入した後、リピーターのお客様から「楽になった」「レジに行かずそのまま帰れる感じが良い」というお声をいただいています。ちょっとしたことですがお客様の満足につながっていると感じています。お席でカード決済ができることを知らずにレジに来られるお客様もおられますので、お席で決済できることをお伝えしたり、店内に掲示したいと考えています。また、カード決済は入金までの期間が短所でしたが、『楽天ペイ』は翌日入金でするので助かっています。</p> <p>現在はタッチパネルでオーダーができるシステムも検討していますが、機械化を進めてお客様とのコミュニケーションがなくなるのも、サービス業として本末転倒のような気がします。お客様の様子やコストなどを見極めながら検討したいと思います。</p>		



【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	