



Hello

Friends!

With LINEヤフー



**串カツ田中が実現する
LINEを活用した飲食店DXとは？**

Speaker



株式会社串カツ田中
取締役
織田 辰矢

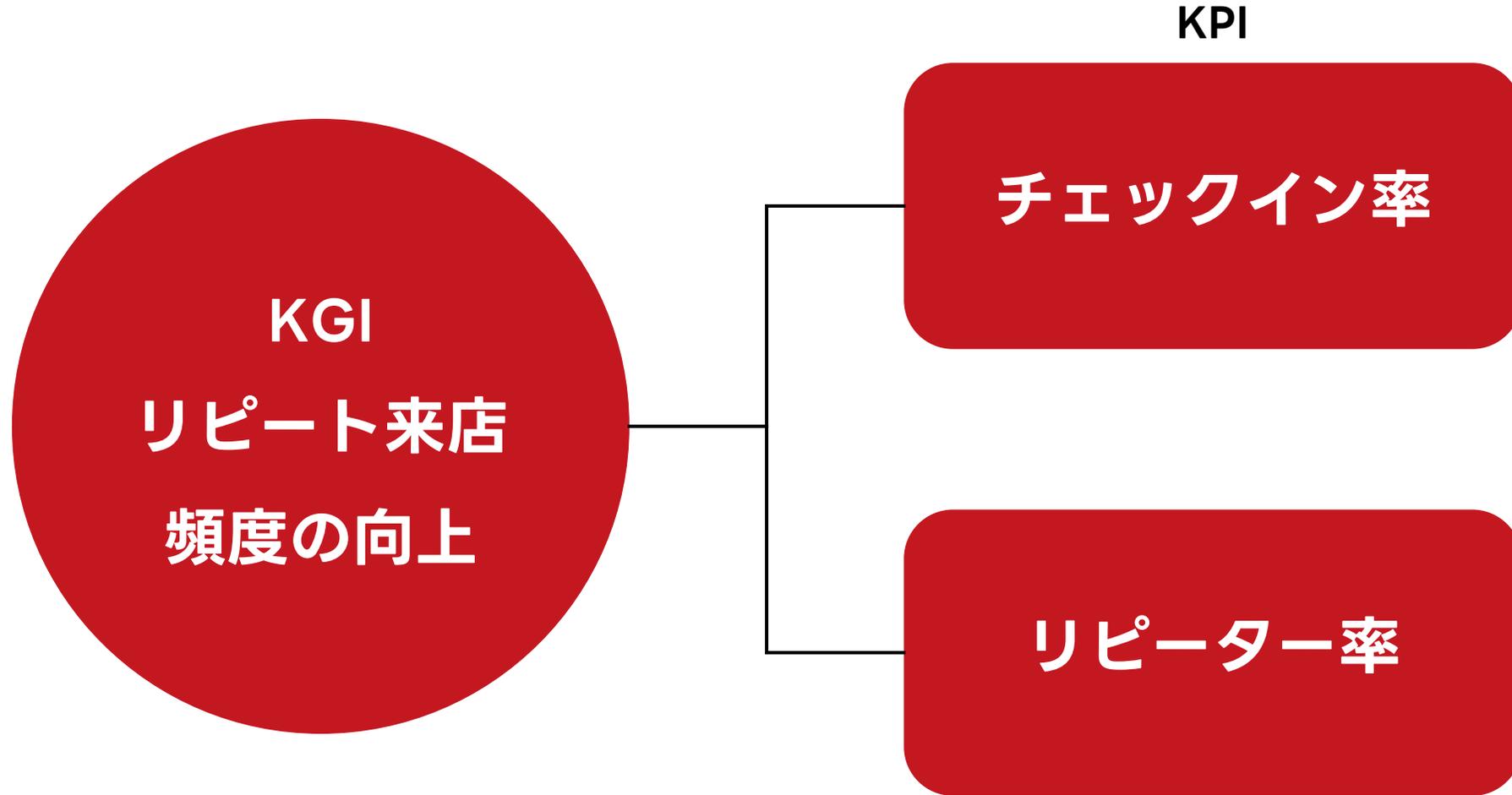


株式会社dinii（ダイニー）
執行役員
営業統括
益子 雄児



LINEヤフー株式会社
バーティカルセールス本部
本部長
富永 翔

串カツ田中のKGI・KPI



LINE公式アカウントの導入経緯



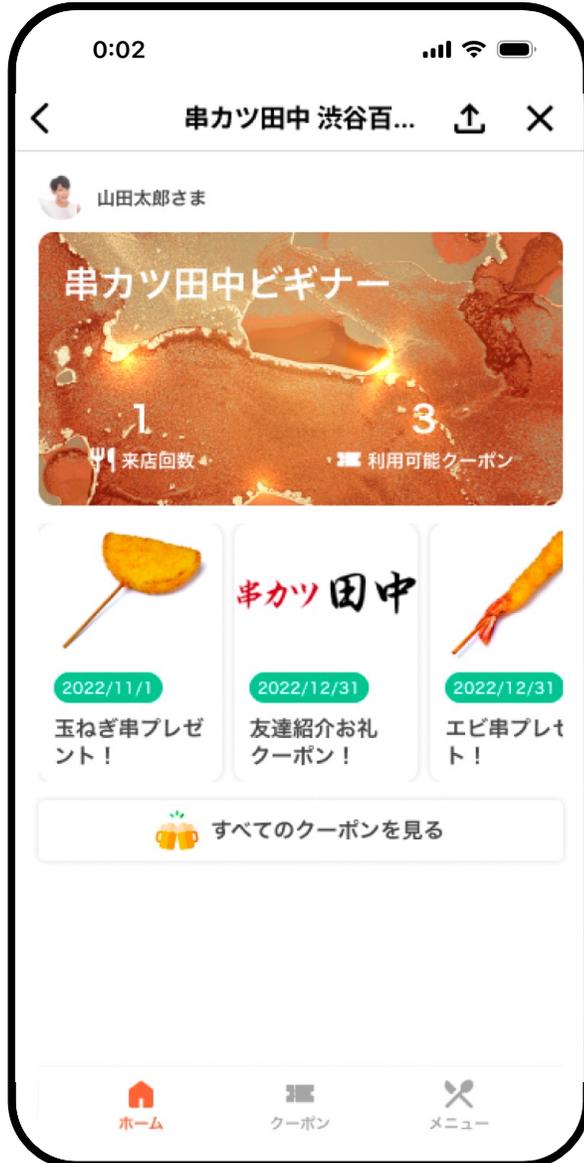
2015年6月30日に「渋谷百軒店」でLINE@ (当時)をスタート

- LINE@が他の飲食店ではまだ普及されておらず、「今後に期待できそう」と導入
- 業界でもトップクラスに早いタイミングで導入し、各店舗が友だち数を競い、店長のKPIとしながら運用

全店総計で約380万人の友だち数

※覆面調査が店舗に入る程度で、食べログに広告費をかけるなどもやっていない時代だった

LINEミニアプリの導入経緯



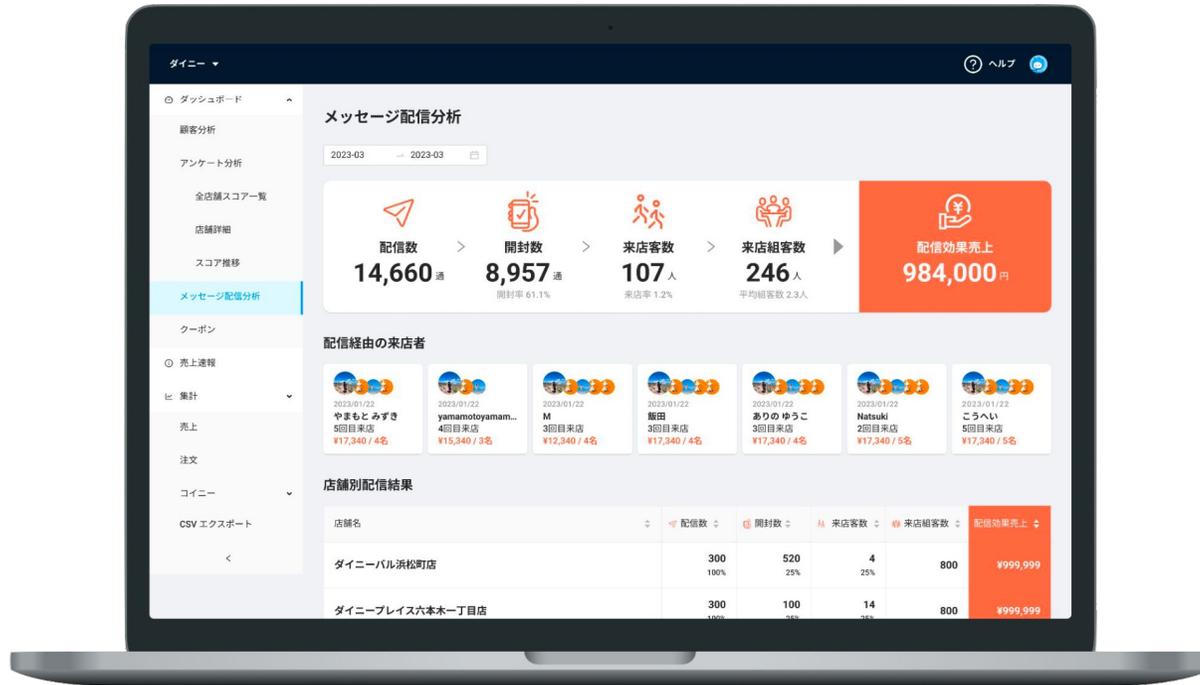
2020年10月にLINEミニアプリ（ダイニー）を導入

- 人手不足と人件費の高騰に課題感
 - モバイルオーダーが流行り始めているタイミング
 - LINE公式アカウントとの親和性の高さ（注文時に友だち追加）
- 今後のバージョンアップ構想への期待からダイニーを選択

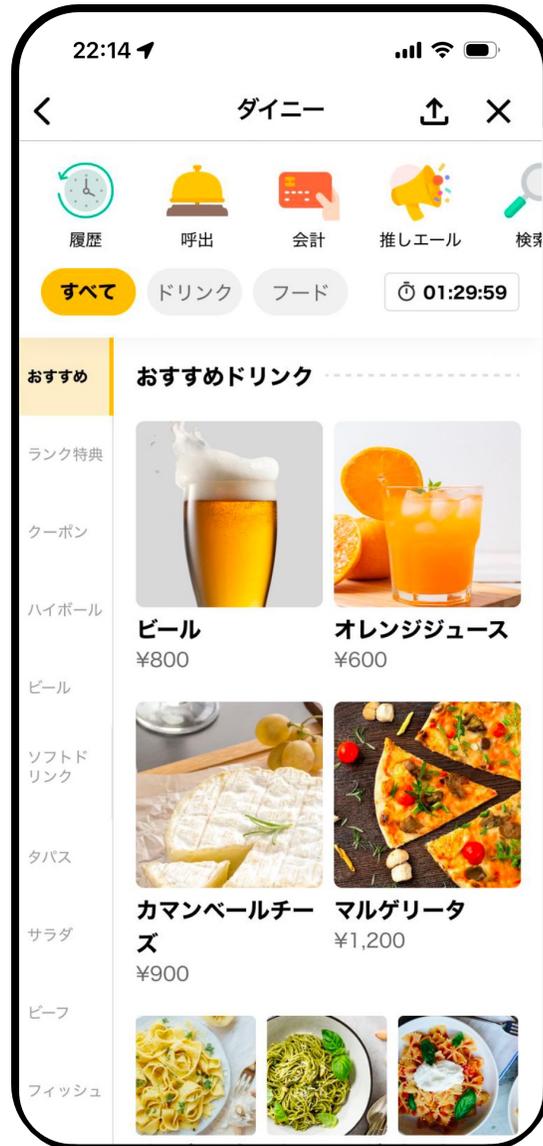
2023年12月 直営全150店舗に導入完了

ダイニーとは？

会員ID×喫食情報に基づき、リピーターを作れるモバイルオーダーPOS



ダイニーの特長



オペレーションなしで、簡単に自動でLINE公式アカウントの友だち獲得

来店履歴や喫食情報に基づいたメッセージ配信と効果測定が可能

おすすめメニューを動画でレコメンドして客単価向上

来店回数に応じた会員プログラムを実現

お客様からスタッフへの「投げ銭」ができる

ダイニー導入時のハードル

既存POSの入れ替え

店舗スタッフへの
オペレーション浸透

店舗ごとの
営業スタイルの違いによる
均一化への負荷



店舗スタッフからの不満がほとんどなかった！

LINE公式アカウント



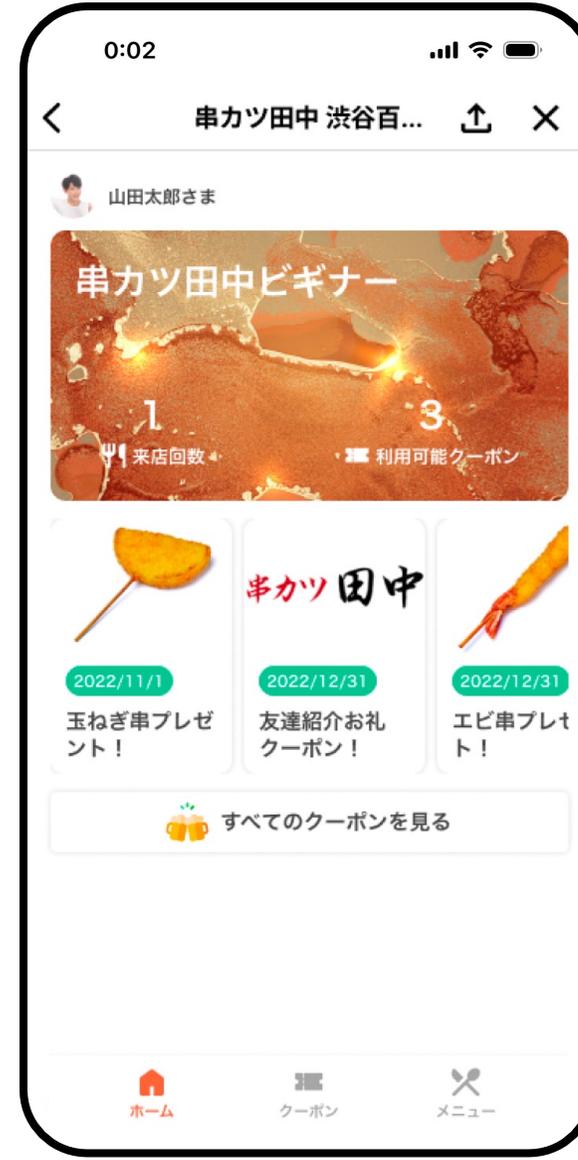
予約

デリバリー

採用情報

クーポン

LINEミニアプリ



テーブルオーダー

チェックイン

会員証

アンケート



大阪名物串カツ田中

名物串カツ田中

LINEのサービスの導入における効果



LINEで予約の導入経緯



2022年1月にLINEで予約を導入

- 店舗予約時のユーザーの選択肢を増やすために導入
- リッチメニューを変更する際、LINEで予約であれば全店舗一括で予約導線を設定することができ、工数削減
- LINE公式アカウント経由の予約であれば、予約手数料無料

お客様もスタッフも簡単に利用できる！

LINE経由の予約数が増加

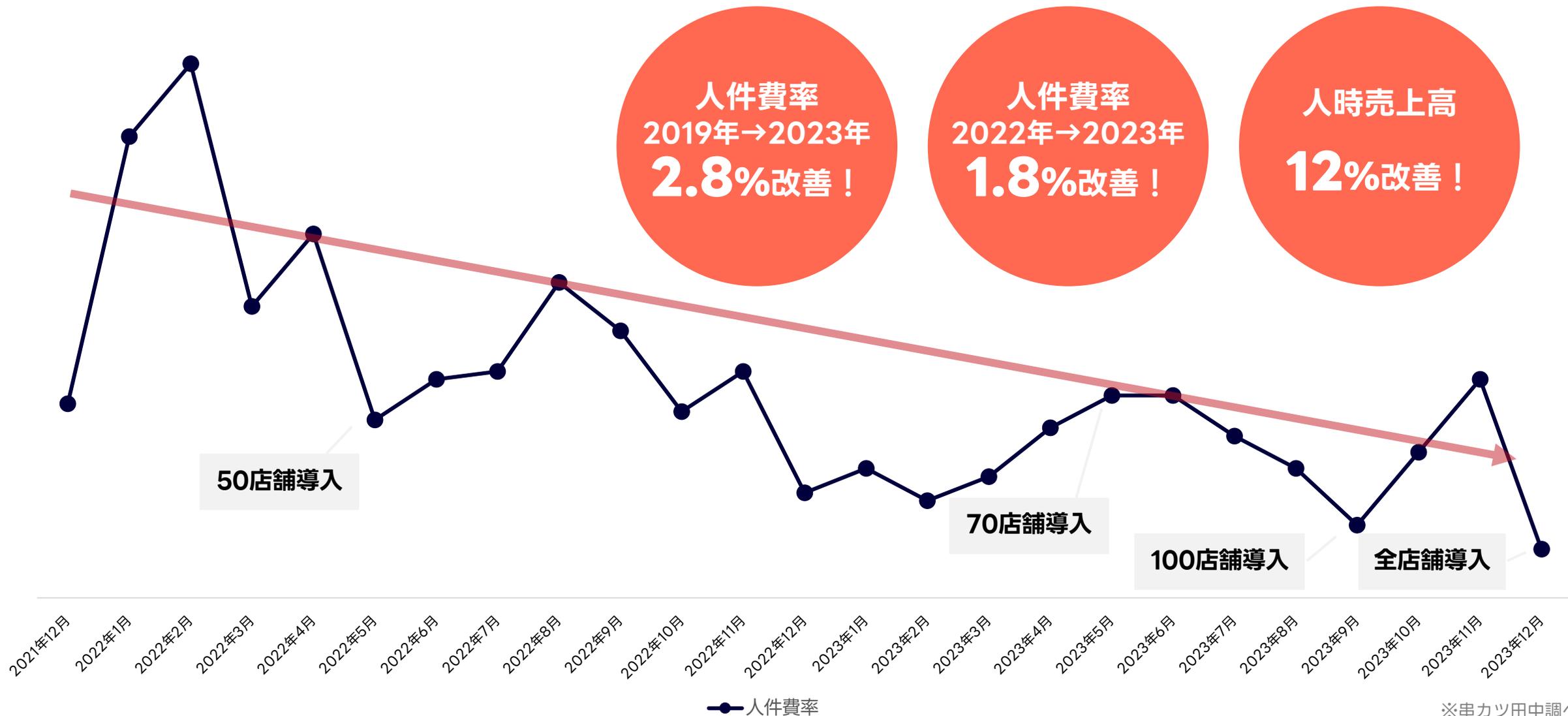
2024年1月、LINE公式アカウントのリッチメニューの予約導線をLINEで予約に変更



来店促進から予約までをシームレスに実現

ダイニー導入で収益改善

お客様の利便性や業務効率改善による生産性の向上などから、収益改善につながっている



採用にもつながっている！



毎月の応募数は
約100件！

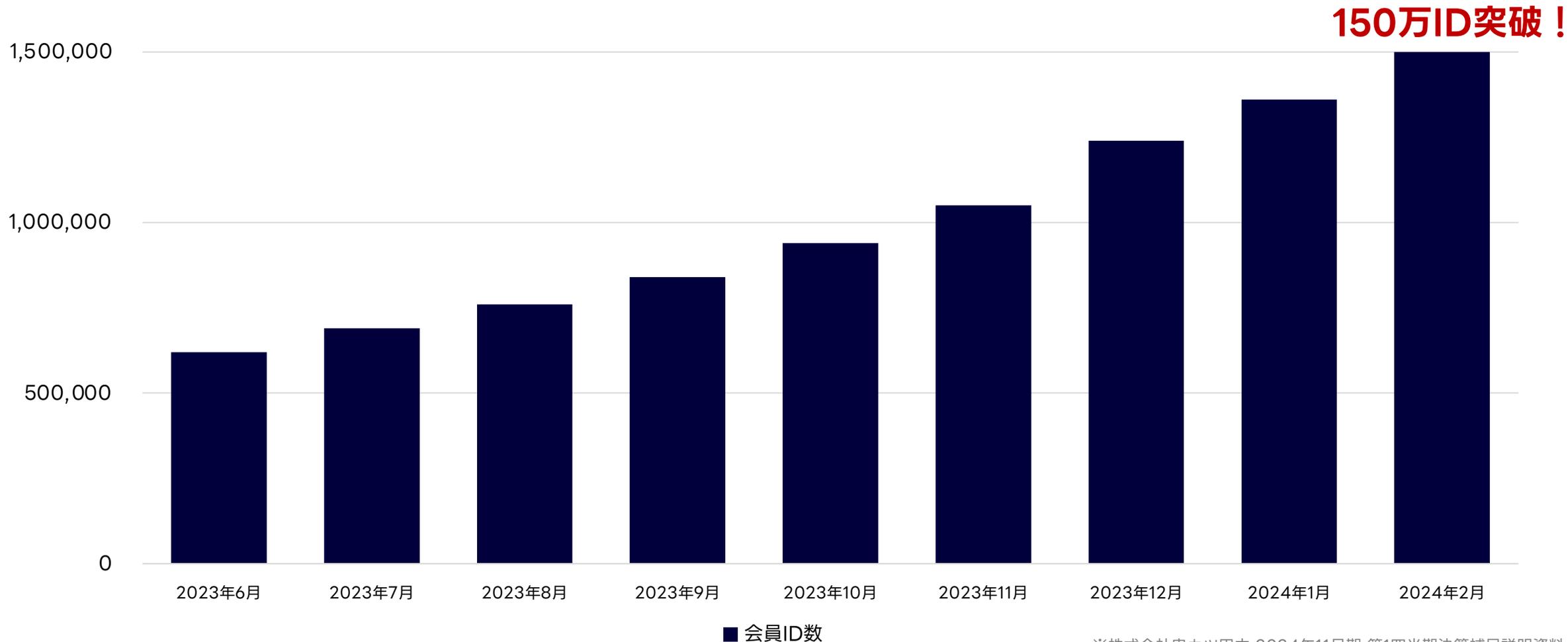
メッセージ配信時に気づいた
お客様が応募されているので、親和性が高い！

再来店率を上げるための取り組み



ダイニー経由で獲得している顧客データ

チェックインやモバイルオーダーの機能を利用することで、会員IDを獲得
獲得した顧客データを活用して、来店頻度や施策の効果測定が可能に！



再来店率向上のための施策

会員ステータスごとの
クーポン配信

田中で飲みPass

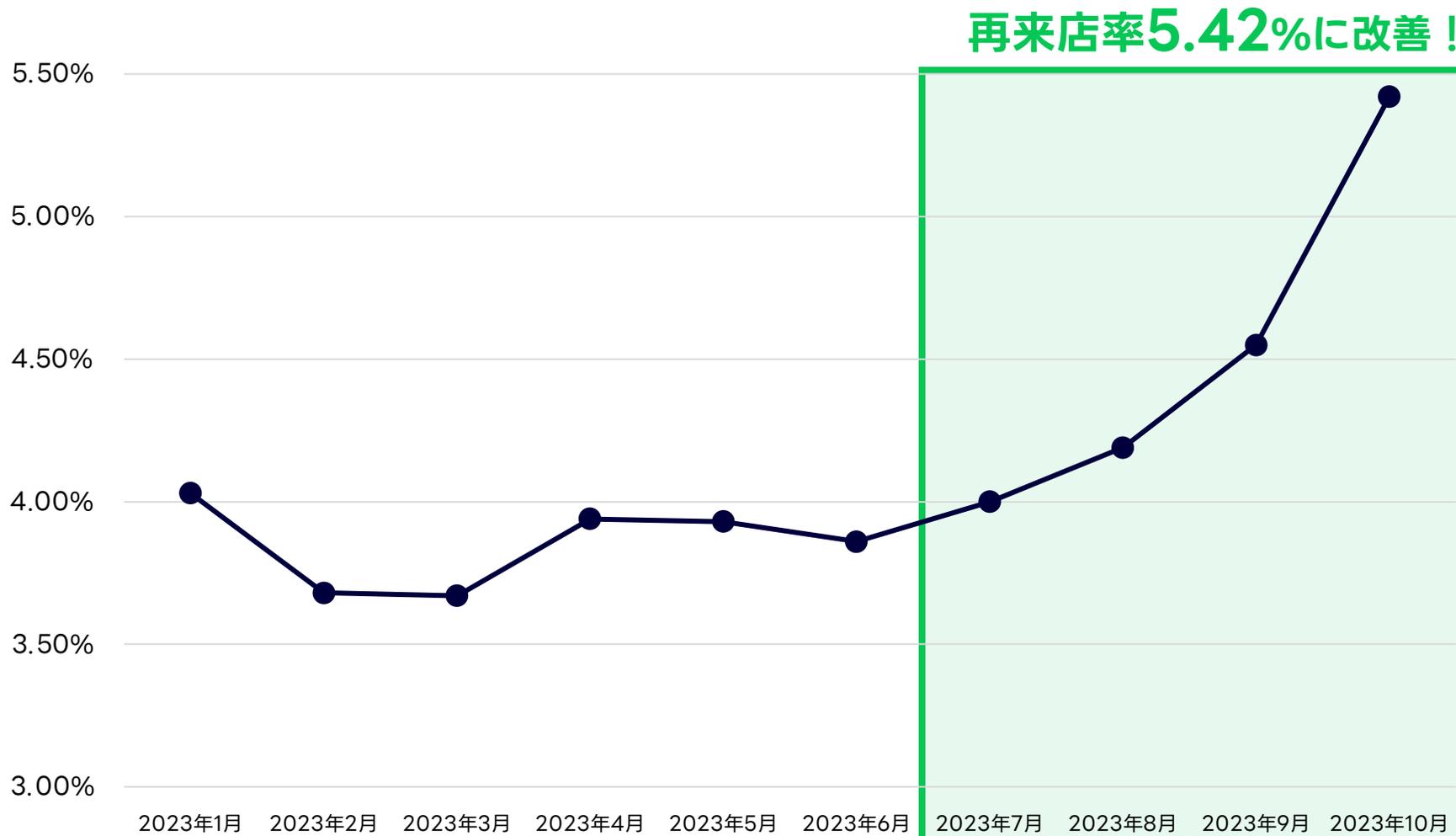
再来店率向上のための施策

会員ステータスごとの
クーポン配信

田中で飲みPass

クーポン配信による再来店率の向上

2023年7月より、初回来店から14日後にクーポン配信を開始し、
再来店率の向上につながる



ダイニーの顧客データをメッセージ配信に活用

顧客のステータスに応じて、再来店促進につながるクーポンを配信

1回目の顧客

22:13

< 串カツ田中 渋谷百軒店

LINEで予約



★お客様限定★ご来店感謝クーポン

お会計11%OFFクーポン

1000円(税込)以上のご利用で、お会計から11%お値引きいたします！
有効期間: 期限切れ

★お客様限定★お会計11%OFFクーポン

こんにちは！串カツ田中で初めてチェックインをしたお客様限定で《お会計11%OFFクーポン》をプレゼント！

ぜひこの機会にご来店をお待ちしております🌟
店舗の営業時間はHPをご確認ください。

ご予約はこちらから♪

半年以上来店がない顧客

22:13

< 串カツ田中 渋谷百軒店

LINEで予約



★ドリンク270円クーポン★

ドリンクが全品270円でご注文いただけます！

ドリンクが全品270円でご注文いただけます！
有効期間: 期限切れ

あなたにだけ♡特別クーポン
こんにちは！串カツ田中です！最近...串カツ田中に来てくれましたか？

＼あなたにだけ限定／
＝ドリンク270円クーポン＝
／🎁プレゼント！！🎁＼

ぜひ、この機会にクーポンをご利用ください！！

ご予約はこちらから♪

22:13

< 串カツ田中 渋谷百軒店

LINEで予約



★飲み放題1300円クーポン★

飲み放題の価格が通常1,780円→1300円に！

飲み放題の価格が通常1,780円→1300円に！
有効期間: 期限切れ

あなたにだけ♡特別クーポン
こんにちは！串カツ田中です！最近...串カツ田中に来てくれましたか？

＼あなたにだけ限定／
＝飲み放題1300円(税込)クーポン＝
／🎁プレゼント！！🎁＼

ぜひ、この機会にクーポンをご利用ください！！

ご予約はこちらから♪

常連客

22:13

< 串カツ田中 渋谷百軒店

LINEで予約



ゴールド限定★お会計11%OFF

ゴールド会員限定！
1000円(税込)以上のご利用で、お会計から11%お値引きいたします

有効期間: 2024年3月19日～4月18日

串カツ田中でランク特典スタートしました！
あなたにだけ特別なクーポンをプレゼントします🎁

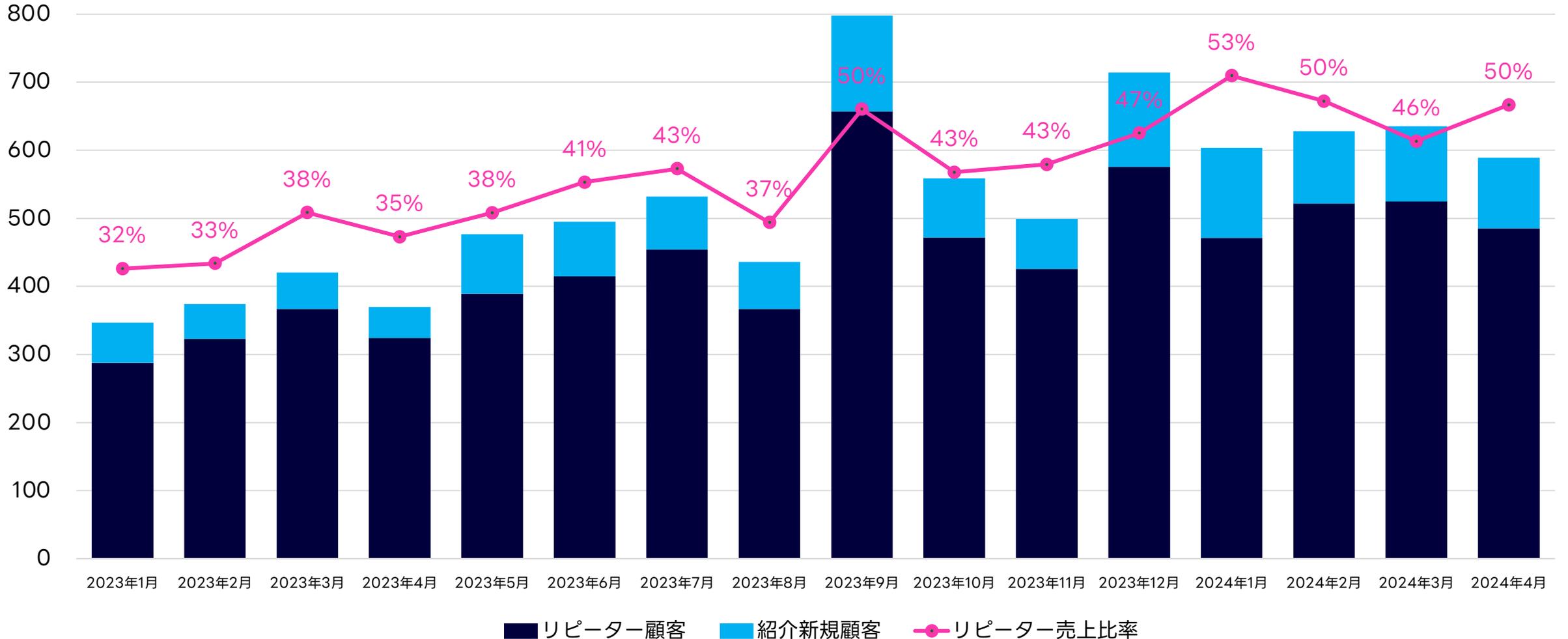
来店して、チェックインをすると...お得なプレゼントをもらえるかも？！
ぜひ、お店でチェックインしてください！

※ご自身の来店回数/ランクはチェックイン後マイページから見るができます。
※来店回数は、2022年9月以降にチェックインした回数です。

ご予約はこちらから♪

リピーターが売上をつくる！

串カツ田中 京王永山店では、リピーター顧客が新規顧客を連れてきて
全体の売上比率のうち約半数がリピーターが生み出していることがわかる



※リピーターの定義：2回以上来店している人 ※リピート回数としてカウントできているのは、diniiのQRコードを読み込んだ人のみが計測可能 ※2024年5月 dinii調べ

再来店率向上のための施策

会員ステータスごとの
クーポン配信

田中で飲みPass

再来店頻度をさらに向上させるための施策

ダイニーを導入したことで「田中で飲みPass」利用者の再来店回数の可視化ができるように

「田中で飲みPass」は、1枚600円！

購入後1ヶ月間はドリンクが格安で飲める！

リピーター客の年間平均来店回数

1か月間有効ドリンク割引定期券

田中で飲みPass

1枚 **600円** 税込

ビールも！ハイボールも！
サワー、カクテルも！
何杯飲んでも **1杯 270円!**

常連認定
田中で飲みPassゴールド

期限切れ1か月以内のPass
ご持参でゴールド購入可！ **1枚 600円**

大人時間よる9時以降は **1杯 199円!**
ビールは1杯270円

9時以降田中 お連れ様もゴールド購入可能!

●540円以下のドリンクが対象、購入店舗以外でもご利用可! ●ご購入者本人のみ有効 ●ご注文はグラス交換制 ●注文時に定期券をご提示ください ●購入日の翌月の同日まで有効、紛失、盗難による再発行不可 ●宴会コース、食べ放題での利用不可 ●価格は全て税込み表示です

購入ありが
+10%高い!



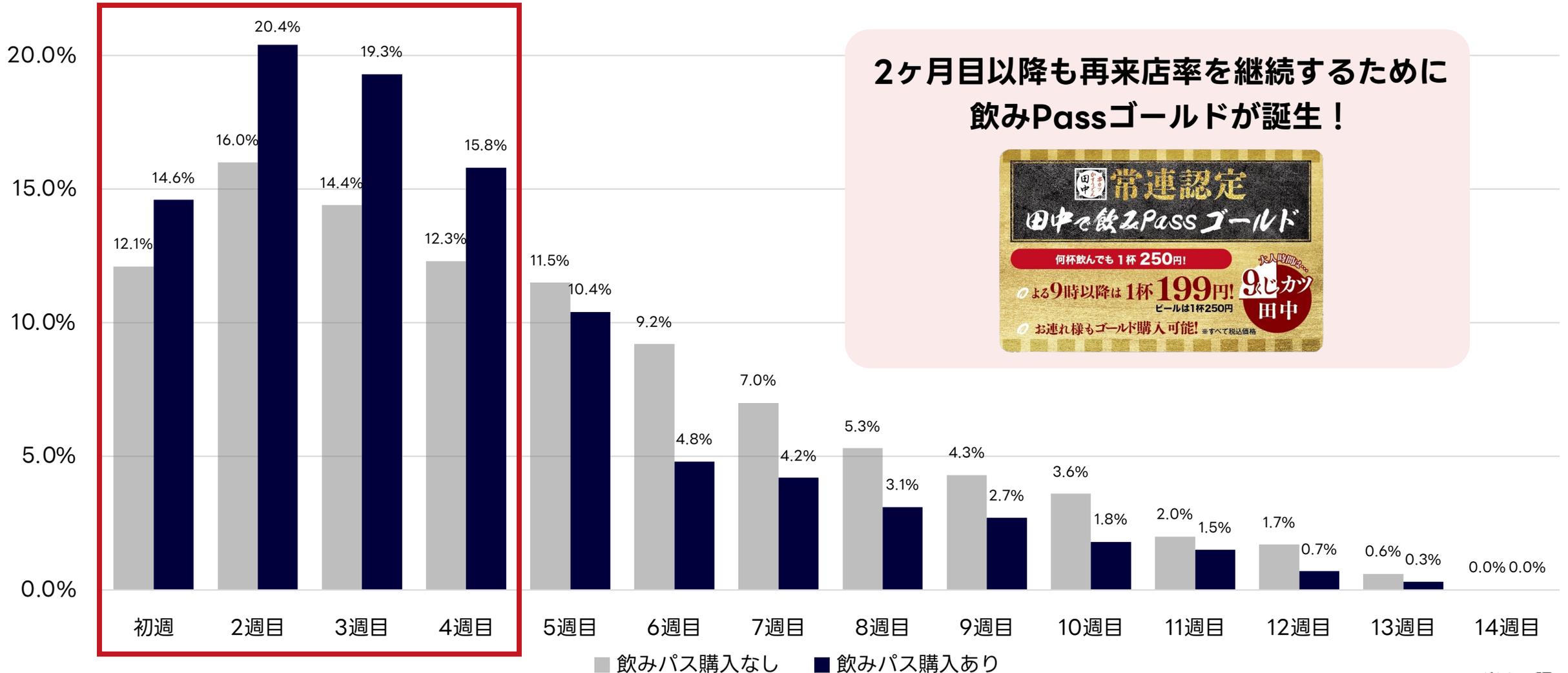
購入なし



購入あり

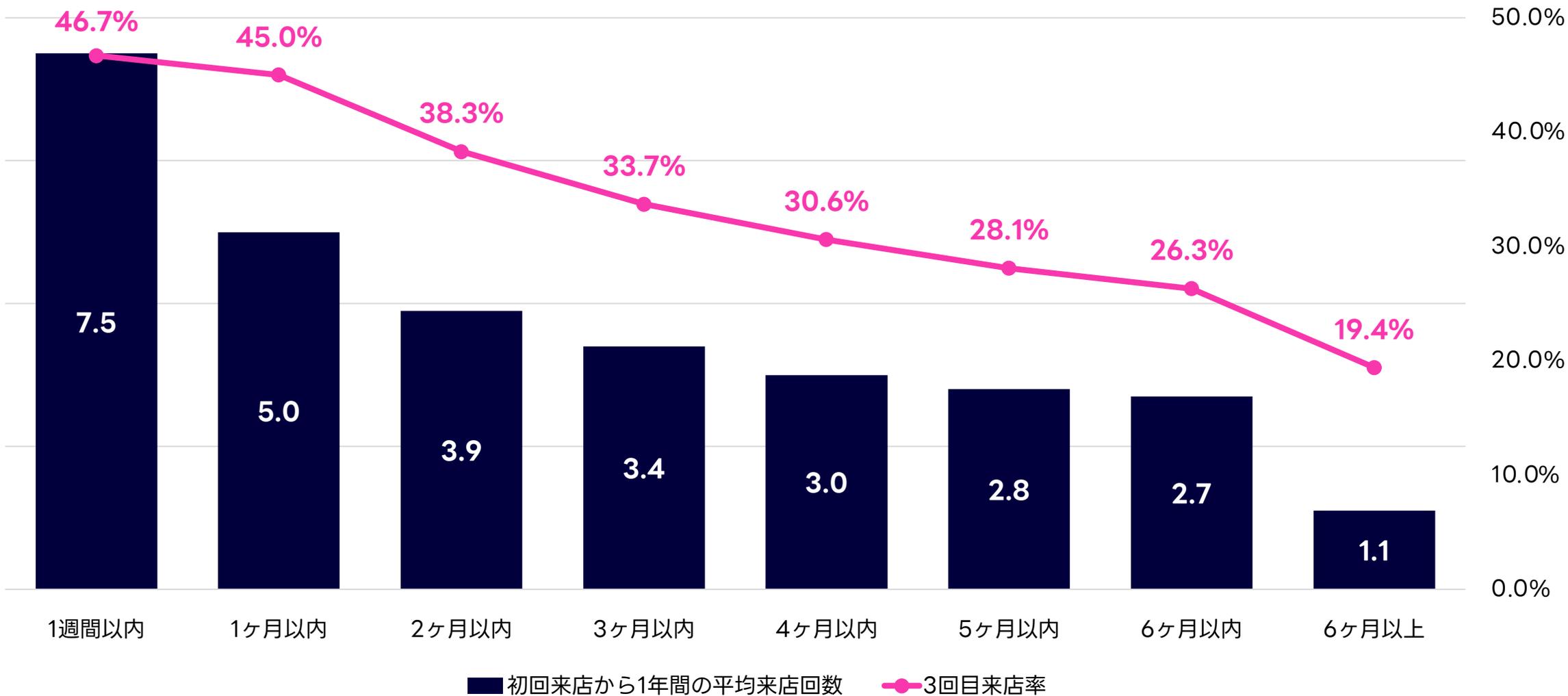
再来店頻度をさらに向上させるための施策

「田中で飲みPass」購入者は、1ヶ月以内の再来店率が高い



再来店までの期間を短縮してリピート率向上

2回目再来店までの期間と3回目来店率に相関性がある！



※リピーターの定義：2回以上来店している人 ※リピート回数としてカウントできているのは、diniiのQRコードを読み込んだ人のみが計測可能 ※2024年5月 dinii調べ

これからの取り組みについて

大阪名物串カツ田中

NISSAN

0459

QSC（クオリティ・サービス・クリンリネス）の向上

来店翌日にアンケートを自動配信し、お客様の声をQSC改善につなげる！



ランキングページで伸び悩む店舗を中心に状態を確認

改善アクションは3つまで



再来店に影響が大きいのに
低スコアの項目

系列店は高スコアなのに
一部店舗で低スコアの項目

飲食DX成功の秘訣とは



成功への近道は強い意志をもって徹底し続けること



お客様来店時に「友だち追加」をしっかり促す！

KPI達成を店長の評価に組み込む！

徹底した再来店率向上への施策実施

大切なのは意思決定し、実行し続けること！