

飲食チェーン店 公式アプリ作成サービス

レストラン★スター

アプリ販促の事例とインタビュー集

目次

- ・ FTG Company（大阪焼肉・ホルモン ふたご）様 P2～
- ・ クリエイティブプレイス（日本酒原価酒蔵）様 P8～
- ・ 焼肉レストラン 一心亭 様 P18～
- ・ 金剛園 様 P22～
- ・ 食辛房 様 P29～
- ・ 飲食店公式アプリ作成サービス | レストラン★スターについて P33～

【著作権について】

本資料に記載の情報、および、弊社製品の著作権はアクティブ・メディア株式会社に帰属します。

【免責事項】

弊社は、本資料への情報掲載にあたって細心の注意を払っておりますが、その内容に誤りや欠陥があった場合にも、いかなる保証もするものではありません。本資料をご利用いただいたことにより生じた損害につきましても、弊社は一切責任を負いかねます。

また、本資料上の情報は、予告なく変更または削除する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(C)2022.アクティブ・メディア株式会社.All rights reserved



Withコロナ時代の飲食店利用では『誕生日』や『ハレの日』などの特別な会食のニーズが増加します。そのニーズに応えるのが記念日販促ですが、それに圧倒的に強いアプリとして業界から高く評価されるサービスがレストラン★スターです。

レストラン★スター「大阪焼肉・ホルモン ふたご」やサラダブランド「GREEN BROTHERS」を中心に国内外に7ブランド98店舗を世界展開する株式会社FTG Company様をはじめ、数多くの焼肉店が導入しています。

スマホを使った販促アプリといえば

「機能やオペレーションが複雑で定着しない…」

「販促担当者が忙しく使いこなせない…」

「アプリをダウンロードしてもらえないのでは…」

という不安が先走り、そもそも「本当に効果があるの？」という疑問も浮かべる方も少なくありません。そんなイメージを払拭する『画期的なアプリ』と『独自ノウハウ』を持つのがレストラン★スターです。

本章では、レストラン★スターアプリをご導入いただいた株式会社FTG Company(大阪焼肉・ホルモン ふたご)様のインタビューと共に、アプリ販促の具体的事例を紹介します。

記念日販促やリピート強化に関心のある方、焼肉業界の方は必見の内容となっておりますので、是非ご一読ください。

アプリ導入インタビュー | FTG Company(大阪焼肉・ホルモン ふたご)様

株式会社FTG Company(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:李 純哲)様は、「大阪焼肉・ホルモン ふたご」やサラダブランド「GREEN BROTHERS」を中心に国内外に7ブランド98店舗を世界展開しています。



同社は創業時から「CLUB FUTAGO」会員制度をスタートし、10回以上ご来店するとランクUPするゴールド会員様の数は50,000人を超える！という人気会員システムを運営していました。

そして、さらなる強化策として「F-POINT」アプリを新たにリリース。

F-POINTアプリは同社が運営する全ブランドをご利用する度に、お得な共通ポイントが貯まる。さらに、その貯まったポイントや配信されたクーポンなどが、全ブランドで横断的に使えるお得で便利なアプリです。



このF-POINTアプリは、私たちアクティブ・メディア株式会社が提供するアプリ販促サービス | レストラン★スターの仕組みを活用しています。

レストラン★スターは、FTG Company 様の『顧客台帳の活用』をシステム面とマーケティング面の両方でサポートしています。

株式会社FTG Companyのご担当者様にアプリ導入に関するインタビューにお答えいただきました。

紙の会員カードから会員証アプリに

【Q】アプリを導入したきっかけを教えてください。

↓

私たちは創業時から「CLUB FUTAGO」会員制度をスタートさせていました。特に、10 回以上ご来店いただいて会員ランクがUPしたゴールド会員様の数は 50,000 人を超えているなど、ある程度大きな規模の会員システムを運営していました。

しかし、以前の「CLUB FUTAGO」は紙の会員カードでの運用だったためお客様のデータ管理や販売促進の部分に課題を感じており、「もっとお客様のデータを有効に活用して喜んでいただける方法はないか？」と模索していました。

そこで会員カードを紙からアプリにすることを検討し始めて、飲食店専門のアプリ制作会社であるアクティブ・メディアに相談しました。

既存の会員情報をスムーズに移行できるか不安だったが…

【Q】導入前に不安だったことはありますか？

↓

CLUB FUTAGO(以前運営していた紙の会員カード制度)からのスムーズな移行ができるか？が心配でした。

また、CLUB FUTAGOの会員ランク制度がアプリでもスムーズに運用できるか？という点も心配していました。

たった6ヶ月で会員数5万人以上に！会員獲得スピードに驚いた

【Q】実際に導入してみて、いかがでしたか？

↓

導入から**約6ヶ月でF-POINTアプリの会員数はトータルで50,000人を超えました**。会員様を獲得するスピードが早いので嬉しい驚きです。

CLUB FUTAGO(以前運営していた紙の会員カード制度)からF-POINTアプリへの移行も、アクティブ・メディアにデータ移行のサポートをしてもらったことでスムーズでした。

詳細なデータ分析が可能になり、お客様に好評！

【Q】導入して効果を実感されたことはありますか？

↓

F-POINTアプリ会員様の年代別や性別での分析、売上の比率、リピート率などの来店データ、など色々な分析ができるようになりました。

あとは、F-POINTアプリ会員様がご自身のお友達同士でのポイントを送る機能など『ふたご』らしい機能も、皆様から「楽しい」と好評です。

そして、今までは通信販売は公式ホームページでの販売のみだったのですが、F-POINTアプリ経由での通信販売の売上も好調です。

アプリ販促を現場に定着させるのが大変だったが…

【Q】導入して大変だったことはありますか？

↓

F-POINTアプリを導入したふたごグループ約100店舗の現場で発生するトラブルやオペレーションなど、アプリの運用を現場に落とし込むのが大変でした。

アクティブ・メディアにサポートしてもらうことによって今は何とか定着してきました。

今後はさらにデータを活用してファンを増やしたい

【Q】今後アプリに期待することはありますか？

↓

今後はF-POINTアプリ会員様を10万人、20万人と増やしていきたい！と思っています。

アプリ会員様を増やして、その来店や販促結果のデータ分析の精度をあげていくことで、よりお客様に喜んでいただけるサービスを追求できる環境を作りたいですね。

アプリの機能面では、サブスク(定額制)サービスなどファンの方が喜んでいただけるような新機能をどんどん追加していきたいと考えています。

以上、株式会社FTG Companyのご担当者様のインタビューでした。

ふたごグループ独自の楽しい取組 | 投げ銭(チップ機能)

株式会社FTG Company様のF-POINT公式アプリはクーポンなどが使えるだけでなく、ご利用毎にお得なポイントが貯まります。

アプリ会員様はご自身が保有するポイントを大好きなお友達や、接客がよかったお気に入りスタッフへプレゼントすることができます。

この機能はアプリ会員様がお友達やご家族の方と楽しんで使っていただけることはもちろん。スタッフとのコミュニケーションのきっかけにもなり、モチベーションも向上させる素晴らしい取組です。

今後もアプリ会員様のデータを分析し「もっと喜んでいただける」企画や機能をFTG Company様と相談しながらリリースしていく予定です。

大阪焼肉・ホルモンふたご様でのアプリ会員獲得の取り組み

株式会社FTG Company様では、F-POINT公式アプリ導入する前から紙の会員カードを運営されていらしたこともあり、顧客データを集めることの重要性をご存知でした。

F-POINT公式アプリをリリースされた当初にも、そのリリースを記念して5万名様に総額2億5千万円相当の特典をプレゼントする期間限定キャンペーンを実施されました。

このキャンペーンはお客様に大好評で、たくさんのお客様がアプリをダウンロードして会員登録をしてくださることに成功しました。



※現在、このキャンペーンは終了しています。最新のキャンペーン情報などは公式アプリをダウンロードしてご確認ください。

もちろんこのキャンペーンを実施するにはコストはかかりますが、それ以上に今後のお店とお客様のより良い関係性を構築しファンを増やすことに繋がっていきますので、メリットの方が圧倒的に大きくなります。

コロナ禍によって新しい生活様式が普及し、消費者の飲食店を利用する行動も大きく変わってきています。

飲食店側もテイクアウト・デリバリー・通販・サブスクといった様々な新しい取組をするなど、経営戦略を時代の変化に合わせて柔軟に対応する必要があります。

こうした新しい取組を成功させるために絶対に必要になるのが『顧客台帳の活用』です。

「どのような取組がお客様に喜んでもらえるのか？」を知るには顧客データの分析は必須です。

そして、新しい取組を始めた時に「すぐに宣伝できる」顧客と仕組みがあることは非常に強い武器になります。

飲食店をご利用されたお客様にアプリ会員になっていただき、その行動データを分析して経営に活用することで、顧客満足度が向上しファンを増やします。

お店のファンを増やすことは、新しい生活様式の変化に合わせて様々な施策をしていかななくてはならないWithコロナ時代において非常に重要な施策です。

アプリは記念日販促に圧倒的に強い

レストラン★スターアプリが飲食店(特に焼肉店や居酒屋)に最適な理由は「アプリ販促は特別な会食に圧倒的に強い」ということです。

コロナ禍によって『外出するリスク』が高まったと同時に『外出する価値』も高まりました。

飲食店を利用する消費者も「せっかく外食するなら…」と特別な体験を求める人が増えている等、ニーズも大きく変わってきています。

具体的には、お誕生日・記念日・ハレの日など『特別な会食』のニーズが増加しています。

レストラン★スターアプリは、この『特別な会食』の利用客を増やす仕組みを持っています。

アプリをダウンロードした時にお客様がご登録した誕生日や結婚記念日など『特別な日』に向けてクーポンを通知すると、他業種よりも2～3倍の反響(来店)が見込めます。

以上、FTG Company様のアプリ販促の取り組みを紹介しました。



株式会社クリエイティブプレイス 日本酒原価酒蔵 様



**業界初の投げ銭 機能とアンケート機能で
スタッフのモチベーションを劇的にUP！**



お客様の満足度を向上させるための施策として自社のオリジナルアプリを作成した、株式会社クリエイティブ様が運営する全国の日本酒の有名銘柄を全て原価での提供している居酒屋チェーン店「日本酒原価酒蔵」様を紹介いたします。

日本酒原価酒蔵 様の公式アプリは利用する度に、お得な共通ポイントが貯まる。さらに、その貯まったポイントや配信されたクーポンなどが、現在20店舗ある全てお店で横断的に使えるお得で便利なアプリです。また、アプリ会員様へのアンケート機能や、業界初となるスタッフへの投げ銭(チップ)機能など、多数の機能を搭載しています。

この日本酒原価酒蔵 様のアプリは、同社と私たちアクティブ・メディア株式会社(レストラン★スター)との共同事業である「リピつく」というサービスを活用しています。

私たちは「リピつく」というサービスを通じて、日本酒原価酒蔵 様の『顧客台帳の活用』をシステム面とマーケティング面の両方でサポートしています。

本章では日本酒原価酒蔵 様のアプリ販促の取り組みについて紹介いたします。

- ✓ お客様の声を集めたい…
- ✓ スタッフのやる気を上げて成長させたい…
- ✓ 離職率を下げたい…

など、お考えの飲食店様は必見の内容となっております。

そして、同社が運用をサポートしてくれるサービス「リピつく」についても紹介しておりますので、是非ご一読ください。

クリエイティブプレイス様のご紹介

それではまず最初にクリエイティブプレイス様についてご紹介します。

会社概要



会社名 株式会社クリエイティブプレイス

所在地 東京都品川区東五反田2-3-5 五反田中央ビル7F

設立 2012年3月15日

代表者名 代表取締役社長兼CEO | 中村雄斗 氏、代表取締役副社長 | 今津光博 氏

資本金 1,120万円(資本準備金含む)

従業員数 130名(パート・アルバイト含む)

事業①「飲食店経営 | 日本酒原価酒蔵20店舗など」

日本酒原価酒蔵は「日本酒って楽しいを世界へ」を理念として開店した”日本酒を原価で提供している居酒屋”です。2016年OPENから20店舗まで展開。(2020年1月時点)

高級寿司業態は直営店を2店舗、ライセンス契約を4店舗運営していらっしゃいます。



事業②「飲食店向けCRMツール事業 | リピつく」

「リピつく」は私たちアクティブ・メディア(レストランスター)との共同事業でリピーター様集客を最大化させるCRMアプリ事業です。私たちアクティブ・メディア(レストラン★スター)はアプリ開発をメインに行い、クリエイティブプレイス様が営業からカスタマーサクセスまでをメインに行います。

「リピつく」サービスをご希望の飲食店舗様にはアプリ導入後にクリエイティブプレイス飲食事業での以下の実績を基に運用サポートまでしっかりと行います。

- ・2年で23万人のアプリ会員を獲得
- ・月100件以上のアンケートを獲得
- ・導入1年後、既存店昨年比120%の売上増

顧客情報蓄積、アンケート獲得、お客様への再認知施策で、お客様のLTV(顧客生涯価値)を飛躍的にドライブさせる事ができます。

事業③「飲食業従事者向けオンラインスクール事業 | Food Business School LEO」

飲食店経営ノウハウを全て動画でまとめたオンラインスクールです。
開業準備から繁盛店までの作り方を公開していらっやいます。



YouTubeでの発信に加えて、会員様限定の有料版動画配信、実際に使用していたフォーマットファイル等も配布されています。

事業④「日本酒ブランド開発事業 | LUXE」

全国の酒蔵さんと提携し、オリジナルボトルを用いた日本酒ブランドの開発～販売までを行っております。「日本酒をよりかっこよく、より贅沢なものに」をコンセプトに日本酒の利用シーン拡大に貢献できるブランドを目指しています。



以上のような事業をされている私たちアクティブ・メディア(レストラン★スター)のパートナー企業様です。

日本酒原価酒蔵 様のアプリ販促の取組(リピつく事例)

本章からは日本酒原価酒蔵 様のアプリ販促の取り組みとして「リピつく」の運用事例を紹介いたします。

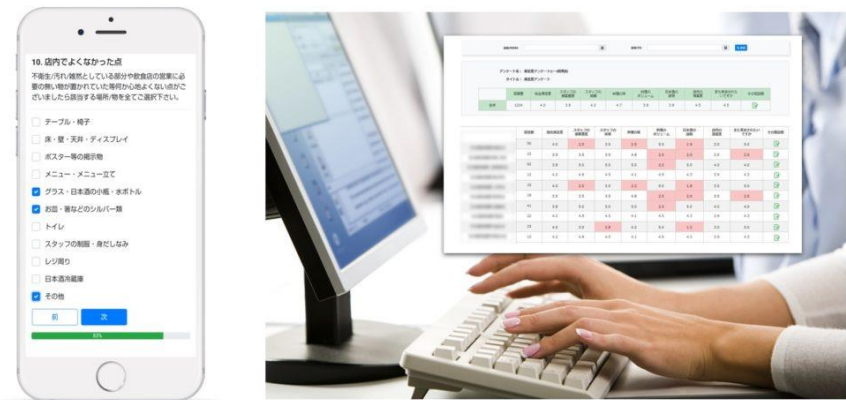
アプリで毎月100件以上のアンケートを収集

現在、クリエイティブプレイス様が運営する日本酒原価酒蔵様の公式アプリには、アプリ会員様にアンケートをお願いする機能があります。

【機能概要】

アンケートの設問は自由にカスタマイズすることができますので、貴店に合わせた内容で調査が可能です。お客様のこれまでの来店回数や購買金額、性別、年代別など属性別に内容を変える細かい調整もできます。回答データも自動的に集計されますので手間がかかりません。アンケート結果を点数化して分析しやすくなっており、その点数や目標値なども自由に変更可能です。

アンケートの実施やデータ分析は専門家である私たちが貴店のご要望に合わせてレポートを作成するなど運用を徹底サポートいたします。



【運用イメージ】

アンケートを収集する流れを紹介します。



また、アンケートにご回答いただいたアプリ会員様に絞ってクーポンを発行したりメッセージを配信することもできます。

例えば、アンケートデータをQSC分析した結果、サービス(料理の提供スピード)の部分で低い評価が多かったとします。実際の店舗スタッフに共有し改善し、後日その『サービスの部分で低い評価をしたアプリ会員様』だけに絞り込んで「改善いたしましたので是非またご来店ください」とクーポンを添えてメッセージを配信するなどの追客に活用することができます。

【紙のアンケートとの比較】

紙のアンケートはお客様が記入する手間がかかってしまうため、あまり細かく聞き取りはできませんので集めづらくなります。

さらに、アンケートを集めても本部で回収してもデータし分析するなどの手間がかかってしまいますので、量と質の面で課題があります。

一方、アプリによるアンケートであればスマホ画面に表示される設問に次々回答していけば良いのでお客様の手間が少なく、細かい聞き取りも可能になります。データもリアルタイムで集計されるため飲食店側も手間がかかりません。



【覆面調査との比較】

覆面調査はコストが高いためデータを大量に獲得したり、定期的の実施するのが難しくなります。調査結果は調査員個人の好みで判断される部分も少なからずありますので、量が少ないと調査結果の信ぴょう性が低くなってしまう…などの課題があります。

一方で、アプリのアンケートであれば覆面調査レベルの調査を定額で集め放題なので、常にQSCをチェックすることができます。



以上のように、紙のアンケートや覆面調査でQSCチェックをしている飲食店様であれば、アプリのアンケートにすることで手間とコストを抑えつつ効果を最大化させることができますので導入を強くオススメいたします。

次章では実際の「リピつく」サービスの事例として、日本酒原価酒蔵様のアプリアンケートの運用事例を紹介します。

アプリは覆面調査と比べて数も内容もコストも良い

日本酒原価酒蔵 様でもアプリ導入以前は覆面調査に依頼してQSCをチェックされていました。
アプリ導入前と導入後で、どのような点が改善されたのか？を詳しく紹介します。

Before

覆面調査を導入するも最大で月10件程度・・・
これでは件数不足で信憑性が低い・・・と悩んでいた。



After

1店舗あたり月100件以上のアンケートを獲得！
内容の信頼度とコストパフォーマンスが劇的に向上！



アプリの導入以前に覆面調査にQSC調査を依頼していた時は、費用面や手間の問題もあって月10件程度の調査が限界でした。月10件ほどの調査結果ではデータがあまりに少なく、内容も調査員の好みなどで偏ってしまっている可能性もあったため、信ぴょう性はあまり高くない・・・と悩んでいました。

そこで、23万人以上いるアプリ会員様にアプリでアンケートをお願いしてみたところ、**各店舗毎に月100件以上のアンケート結果を獲得できるようになりました。**覆面調査レベルのQSCアンケートデータを大量に獲得できるようになり、内容の信頼度も大きく向上しました。



覆面調査
月10件獲得

信頼度 52%



アプリ
月100件獲得

信頼度 95%

さらに覆面調査とアプリによるアンケートでの『お客様の声の収集データ』の獲得単価を比較すると、**アプリは覆面調査の1/10ほどのコストで収集できている店舗もある**ようです。

覆面調査からアプリのアンケートに変えたことで、コストパフォーマンスが大きく改善されました。

Before

リピーター集客の要はスタッフのパフォーマンス。
しかし、現場にいないと評価ができない…と悩んでいた。



After

週に1回アンケートの内容を全社公開し、
称賛の場が作れるように！



飲食店を繁盛させるにはリピート率が重要になります。そして、リピーター率を向上させるためには重要なのがスタッフのパフォーマンスです。

しかし、複数の飲食店を経営していると忙しくて現場にはなかなか行けず、正確な評価もしづらくなります。

スタッフ評価がしっかりできないと、スタッフに不公平感や不信感を持たれてしまう可能性もありモチベーションが上がりにくくなってしまいます。

モチベーションが上がらないとスタッフが成長しなくなってしまうと組織の生産性が落ちたり、他の職場に移られたりして離職率が高くなってしまいます。

一方でしっかりと評価してあげれば「どのような行動を取れば評価されるのか？」が基準が明確になるため、スタッフはその基準を超えるような働きをして給与をUPしようとするなど、自ら率先してスキルUPしてくれるようになります。

日本酒原価酒蔵 様ではアプリ会員様から得たアンケートの内容を週に1回のペースで全スタッフに公開して、称賛する仕組みを作りました。

【スタッフを称賛する仕組み】

1. お客様がアプリよりアンケートに回答して「素晴らしい！」と感じたスタッフ名を記載して、そのアンケート内容全てを社内SNSにて全スタッフに共有します。

※常に見られている環境を構築するために良いコメントも悪いコメントも毎週全スタッフへ共有。



2. アンケート獲得点数を店舗(店長)評価へ反映したり、名前が記載された数のランキング上位のスタッフや良いコメントを得たスタッフを称賛する場を作ります。



3. 称賛されることでスタッフのモチベーションが向上、承認称賛の文化醸成！



以上のようにアプリで高品質なアンケートデータを定期的に大量に獲得できるようにすることで、そのデータを飲食店経営に活用しやすくなります。

例えば日本酒原価酒蔵 様のように評価制度に活用することで「どのような行動を取れば評価されるのか？」が基準が明確になり、各スタッフはその基準を超えるような働きをして称賛されようとするなど、自ら率先してスキルUPしてくれるようになり承認称賛の文化が醸成します。

業界初！投げ銭(チップ)機能でスタッフのやる気を劇的に向上

アプリ会員様は日本酒原価酒蔵様を利用することで貯まったポイント(金券として利用可能)を、スタッフにプレゼントすることができる投げ銭(チップ)の機能があります。

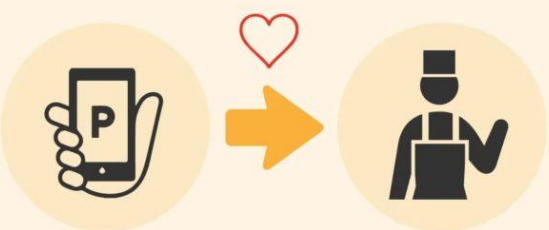
お客様から直接報酬を受け取ることでスタッフのモチベーションも大きく向上します。



18:25
スタッフへ投げ銭！
大宮店
たかし(店長)
に投げ銭を贈る！
現在のポイント 1800pt
1000 ポイント分
投げ銭を贈る!!

投げ銭で
輝くスタッフを
応援しよう！

日本酒原価酒蔵アプリの新機能 投げ銭機能の使い方



貯まったポイントをスタッフに投げ銭！
投げ銭は 1000pt 以上・500pt 単位で選択することができます

※画像は株式会社クリエイティブ様のプレスリリースより引用

【投げ銭の流れ】

1. 投げ銭ポイントを貯める

投げ銭が可能なポイントは以下の3つのパターンで獲得できます。

①来店時

1回ご来店される毎にアプリ会員様は100ポイントを獲得できます。

②アンケートに回答時

ご来店翌日にアプリ内でアンケートにご回答いただくことでポイントを獲得できます。

ご回答の特典で獲得できるポイントは来店回数によって異なります。(来店1回目→3,000pt、来店2～3回目→1,000pt)

③店頭で購入

1,000ポイント=110円(税込)にて店内でポイント購入も可能です。(購入ポイントは、有効期限が24時間以内となります。)



2. 投げ銭ポイントを送る

日本酒原価酒蔵公式アプリ「スタッフに投げ銭」より、店舗選択→スタッフ選択で任意ポイントを1,000ポイントから付与することができます。



3. 投げ銭を送ると…

投げ銭を獲得したスタッフは、各自の端末から「誰から何ポイントもらったか？」を確認することができます。直ぐに確認できる事が更にモチベーションをUPさせます。

【投げ銭の実績】

クリエイティブプレイス様では日本酒原価酒蔵様で実際に投げ銭された実績を公開されていますので紹介します。

投げ銭事例

実施期間:2021年10月～2022年1月
(第1回投げ銭ランキング)

累計ポイント:130万ポイント

累計投げ銭アプリ会員数:600名様以上



スタッフランキング

【2021年10月～2022年1月】 投げ銭獲得スタッフランキング		
1位	新宿総本店 うっちー	62fans 144,000pt
2位	池袋本店 ひろせまる	7fans 116,500pt
3位	新橋二丁目店 ゆりっぺ	64fans 99,000pt
4位	川崎店 けんけん	31fans 77,300pt
5位	池袋本店 ゆきりん	33fans 71,500pt
6位	池袋本店 めいちゃん	24fans 58,500pt
7位	川崎店 かずくん	17fans 43,500pt
8位	池袋本店 みな	17fans 37,500pt
9位	池袋本店 ななか	7fans 33,000pt
10位	上野駅前店 かとちゃん	24fans 32,600pt

店舗ランキング

【2021年10月～2022年1月】 投げ銭獲得店舗ランキング		
1位	池袋店	115fans 395,000pt
2位	新宿総本店	113fans 240,300pt
3位	川崎店	109fans 219,800pt
4位	新橋二丁目店	106fans 158,700pt
5位	大宮店	68fans 125,000pt

スタッフ様の投げ銭獲得ランキングを見ると、1位の方はなんと14万ポイント以上の投げ銭を獲得されています！これは絶対にモチベーション上がりますよね！

このような素晴らしい企画を実施した背景についてもクリエイティブプレイス様がコメントされていたので以下で紹介します。

【投げ銭企画を実施した背景】 出典：株式会社クリエイティブプレイス様のプレスリリースより

飲食店は、1人の従業員ホスピタリティで目の前のお客様を感動させる事ができる、本当に素晴らしい仕事です。一人の従業員の力でお客様がリピートし、売上に大きな影響を及ぼす程です。

これは我々が実際に日本酒原価酒蔵を運営し、痛いほど実感しています。

ですが、今の日本の飲食店は、頑張って良い接客をしても、ある程度決められた時給の中で働くしかありません。

当然、お客様から「ありがとう！」や「また来るね！」という言葉、働いている仲間から褒められれば、精神的報酬は満たされます。

それは幸せな事です。精神的報酬に比例して、経済的報酬も得る事ができればどんなに嬉しい事か。と考えたのが、この投げ銭機能開発に至った最も大きな背景です。

欧米諸国ではチップ文化が存在し、年収1,000万円を超えるサービスマンも多々存在していますが、日本にはまだその文化がありません。

このポイント投げ銭機能をきっかけに、飲食店で働く人がより楽しく、より元気に働ける未来を描ける第一歩として、貢献できればと考えております。

以上、クリエイティブプレイス様のアプリ販促の取り組みを紹介しました。



顧客データの充実度は3倍になり 販促効果が飛躍的に向上しました



焼肉レストラン 一心亭 様の公式アプリ

青森県を拠点に焼肉店10店舗を展開する「焼肉レストラン一心亭」は、家族4人で1万円を想定したリーズナブルな価格と、居心地のよいホスピタリティーが人気の郊外大型焼肉店です。

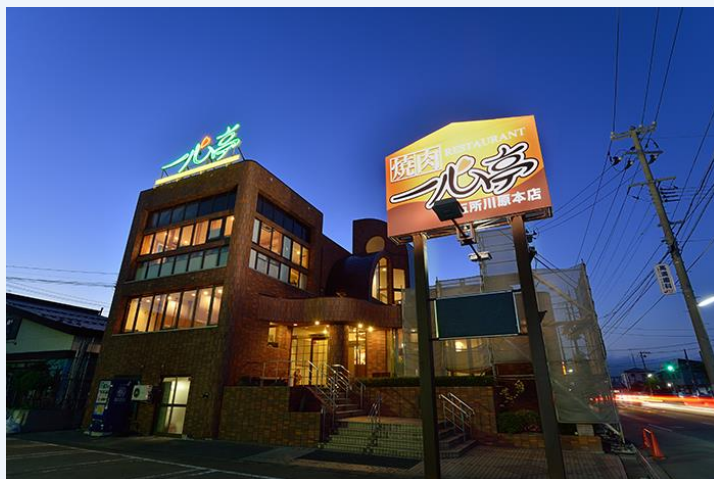
ほぼ100%が地元客のローカル経営だけに、リピート頻度を増やす会員戦略に注力しており、クーポンDMやポイント特典では業界屈指の実績を誇っています。

そのノウハウを持ちながら2019年7月、さらなる強化策として顧客台帳アプリ「レストラン★スター」を導入していただきました。

小野敦司社長に現状をインタビューしましたので紹介します。



株式会社 一心亭
小野 敦司 代表取締役社長



販促効果が飛躍的に向上

「レストラン☆スター」の導入効果は抜群です。

ポイント特典、クーポンDM、顧客動向分析など、複雑な販促業務を一元管理できます。
手間と経費を大幅に削減できるだけでなく、お客さま一人ひとりを尊重した幅広い提案が可能となり、
販促通知の効率も飛躍的に向上しました。

また、アプリ機能をカスタマイズできるのも利点です。
可能な限り要望に沿った独自機能を設定していただけます。



開発担当者と密に連絡を取り合い、現状課題を分析、導入効果を算出し、当方の販促プランをもとにDM内容などを相談できるなど、その対応には本当に感心しています。

【経営環境】リピートアップが生命線

当店は青森県に密着した、地元客ほぼ100%の焼肉店です。
人口減少が進む中でなかなか一見客が見込めない、限られた人口の立地で売上を増やすには、リピートを増やすしかありません。

青森県の人口は約125万人です。
人口動態では今後毎年1万人近く減少すると予測されており、今後10年で10万人規模が減るとすれば
売り上げを増やす以前に、売上を維持するのも大変です。
なので、未永く多数ご来店いただける根強いファンを獲得し、地域内シェアを高めていかなければなりません。

そのためには一人一人のお客さまに個別対応できる集客ツールが必要です。

【顧客管理】会員数は約25,000人

約22年前に顧客会員証としてリライトカードを発行し、会計金額に応じて次回以降に還元される「ハートフルクラブ」というポイント会員サービスを開始(約22,000人)。

また、27年程前には、当時全国的にも珍しい0歳～小学6年生までを対象にした「元気クラブ」という子ども専用カードも発行しました(約2,500人)。

それぞれの会員ごとに記念日割引やクーポンDM、来店印10個(スタンプカード)で粗品進呈など、多種多様なアプローチを展開しています。

【販促改革】レストラン★スター導入

顧客会員の増加に応じて管理が煩雑になり、かつ費用もかさみます。

クーポンDMの発送、効果の集計分析、入会手続きの手間暇に入手とコストがかかるほか、「カードを忘れた」という方への現場対応も大変です。

とはいえ顧客管理はリピートの要であり、決しておろそかにできません。

一方、優良顧客を獲得する航空会社のマイレージのようなシステムも魅力でした。

そんな改善と改革を両立する即戦力として導入を決めました。

【導入効果】お客様サービスが充実

2019年7月から運用を開始。

1年間で20,000人を目標に顧客会員証の転換(リライトカードからスマホアプリへの転換)を推進し、現在も順調に推移しています。今後は新規入会獲得も強力に推し進める方針です。

また、

- ①クーポンDMの送料が不要
- ②顧客個別の通知が可能
- ③顧客動向の分析が容易

などの利点により、期待通りの効果を発揮しています。

今後もさらに活用できると思います。

以上、「焼肉レストランー心亭」小野社長へのインタビューでした。

たった1年で1万人以上を会員化！しかも顧客台帳データの充実度は3倍！

焼肉レストランー心亭様では、顧客情報を集め始めてから20年で28,000人の顧客台帳を作られました。多忙を極める飲食店では顧客情報を集めにくい…というのが通説になるほど、多くの人が悩まれている中で、この結果は本当にすごいです。

販促のご担当者様や現場スタッフの皆様が努力と工夫されたのがよく分かります。

そんな焼肉レストランー心亭様は、アプリに変えてからたった1年で10,000人以上を会員化されることに成功しています。しかも、アプリ会員様には「ご家族の誕生日や記念日」などもご登録いただいているなど、**顧客台帳データの充実度は3倍以上になりました。**

誕生日販促の事例

たくさんのアプリ会員様へ記念日販促メッセージやクーポンを配信した結果、非常に多くの来店数を得ることに成功しました。

記念日販促(特にお誕生日)は、クリスマスなどの一般的な記念日ではなく、お客様それぞれが持つ固有の記念日です。そのため、記念日をお祝いするメッセージやクーポンの印象が強くなり、来店まで繋がる可能性が高いことが分かっています。

「焼肉レストランー心亭」様は、10店舗で運用し1年半ほどでアプリ会員が2万人以上という状態で、**誕生日メッセージの自動配信後の来店率は年平均27.7%。年間1,800人以上が来店し、1,600万円以上の売上になりました。**

そして、コロナ禍下の特別verとした誕生日クーポンを2020年5～8月に発行し、その後**30日以内に約1,400人が来店した(来店率は27%)**という形でコロナ禍でも高い来店率を発揮していました。

離反客の呼び戻し事例

また、私たちでは「しばらく来店がない」ですとか、「離れてしまいそう」ということを察してアフターフォローを行い、VIP客が離れないようにサポートしております。

150日来店のないVIPランクのアプリ会員にメッセージ配信。その後14日以内に約4人が来店し、呼び戻し成功率はなんと33.3%！このメッセージで11万円以上の売上になりました。

組単価はなんと平均28,000円でしたので、このVIP客が離れてしまっは大変ですね。

以上、焼肉レストランー心亭様のアプリ販促事例を紹介しました。



金剛園 様の声

アプリ導入で顧客満足度が大きく向上
アプリのアンケートは紙の2倍の収集力！
顧客満足度のチェックも可能になりました！

金剛園 様の公式アプリ

金剛園 様は苫小牧、千歳、恵庭エリアを中心に焼肉店を複数チェーン展開する企業様です。
1985年4月に創業し「ご家族連れ・女性・お子様にも楽しく焼肉が食べられる店にしたい、そして大切な人を連れて行きたいというお店」を理想とされており地域から愛される焼肉チェーン店です。

金剛園 様では選び抜いた最も良い状態の黒毛和牛を一頭買いするなど厳選素材のみを仕入れており、秘伝のタレ・手作りキムチ・スープ(冷麺)などにも徹底したこだわりがあります。

その結果、なんと全国焼肉コンクールに2度も優勝されている名店です。(全国焼肉協会主催のコンクールで平成19年と22年に優勝)



※上記は金剛園の須藤専務のお写真

さらに、同社ではお客様へのサービスとしてリライト式のポイントカード制度をスタート。
ポイント会員様の数は10,000人を超えており、お客様の大好評のサービスを運営していました。

そして、「お客様にさらに喜んでいただきたい！」とサービスを強化するために「金剛園」公式アプリをリリース。

金剛園様の公式アプリは利用する度に、お得な共通ポイントが貯まる。さらに、その貯まったポイントや配信されたクーポンなどが、全店舗で横断的に使えるお得で便利なアプリです。



この金剛園様のアプリは、私たちアクティブ・メディア株式会社が提供するアプリ販促サービス | レストラン★スターの仕組みを活用しています。レストラン★スターは、金剛園 様の『顧客台帳の活用』をシステム面とマーケティング面の両方でサポートしています。

金剛園の須藤専務にアプリ導入に関するインタビューにお答えいただきました。

リライト式ポイントカードの運用に課題が...

【Q】導入のきっかけを教えてください。

↓

元々はリライト式のポイントカードを運用していて会員様は10,000人以上いたのですが、その会員様にDMを送る費用が高いな...と運用に課題を感じていました。

そこで全国焼肉協会の焼肉レストラン一心亭さんがアプリを導入して「効果バツグン」と仰っているなど評判が良かったので気になっていました。

ご高齢のお客様が多いのでポイントアプリにするのは不安...

【Q】導入前に不安だったことはありますか？

↓

当社は60代以上の比較的高齢のお客様が多いので「リライト式のポイントカードからポイントアプリに変えて大丈夫だろうか・・・？」「アプリをダウンロードしてもらえるだろうか・・・？」などの不安を感じていました。

ご高齢のお客様でもアプリ会員になってくれるのは嬉しい驚き

【Q】実際に導入してみて、いかがですか？

↓

ポイント会員アプリを導入してから約1年でアプリ会員様は20,000人を超えました。
導入前に思っていたよりも、ご高齢のお客様でも登録してくれるのは嬉しい驚きです。

アプリ会員様へのアンケートやテイクアウト注文も好調

【Q】導入して効果を実感されたことはありますか？

↓

テイクアウトサービスを始めるあたりアプリからテイクアウト注文ができるようにモバイルオーダーの機能を実装しました。

たくさんのアプリ会員様から注文が入っているのでご好評いただいていると思います。

また、アプリ会員様へアンケートを実施してデータを収集してQSCをチェックするようになりました。
元々は紙のアンケートや覆面調査でQSCをチェックしていたのですが、**アプリのアンケートは紙の約2倍のデータを収集できています。**

そのため、アプリ導入当初には想定していなかったのですが紙のアンケートは廃止しようと思っています。

あと、覆面調査もコストが高いのでこちらもやめて、これからはアプリによるQSC管理を中心にしようと考えています。

アプリ販促を現場に定着させるのが大変だったが…

【Q】導入して大変だったことはありますか？

↓

リライト式ポイントカードからポイント会員アプリに変えることで、運用を現場に浸透させることが大変でした。

- ・現場でのオペレーションも変わりますのでアプリ会員様をしっかりと増やせるか？
 - ・アプリ会員様への販売促進がしっかりできるか？
 - ・アプリ会員様のデータを経営に活かせるか？
- など、クリアすべきことがたくさんありました。

しかし、アクティブ・メディア(レストラン★スター)のスタッフが『金剛園アプリ』サポート専用のLINEグループを作ってくれて、しっかりと運用のサポートしてくれたおかげで助かりました。

今後はアンケート分析と活用にも力を入れたい

【Q】今後アプリに期待することはありますか？

↓

今後は金剛園アプリの会員様を10万人、20万人と増やしていきたい！と思っています。

あと、昔から私たちはお客様に安心・安全な商品をお届けし続けるため、また自分達の向上の為日々体制作りや活動に積極的に取り組んでおり、その一環としてお客様へのアンケートにも力を入れています。アプリのアンケートは、これまでの紙のアンケートや覆面調査よりもたくさんのデータを集めることができるので期待しています。

アンケートデータの収集や分析など今後もサポートしてください。

以上、金剛園の須藤専務のインタビューでした。

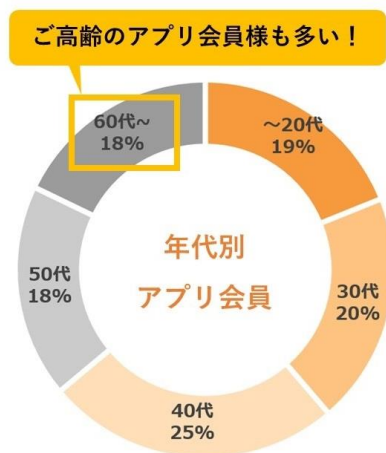
ご回答いただき誠にありがとうございました。

金剛園 様でのアプリ会員獲得の取り組み

それでは本章からは金剛園様のアプリ販促の取り組みについて紹介します。

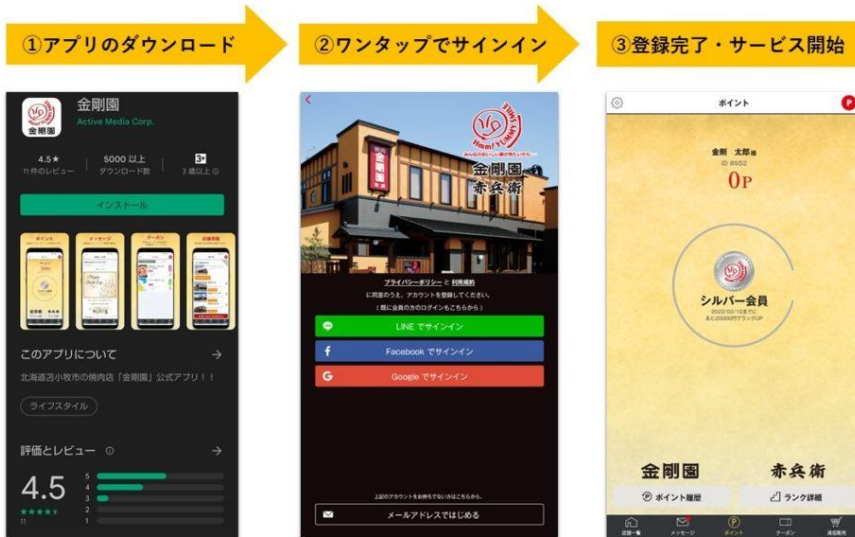
金剛園様のインタビューで「ご高齢のお客様でもアプリ会員になってもらえるのは嬉しい驚き」とお喜びの声をいただきました。

実際に金剛園様のアプリ会員様を年代別に見ても60代以上が18%もいらっしゃいます。



ご高齢のお客様はスマホをお持ちだったとしても扱いに慣れていない方も多く、アプリのダウンロードや会員登録の操作が難しいとアプリ利用を敬遠されてしまいます。

しかし、金剛園様のアプリは会員登録が非常に簡単です。
以下は、お客様が金剛園公式アプリの会員になるまでの流れです。



また、ご高齢のお客様の場合はスマホをお持ちじゃない方も少なからずいらっしゃいます。
一般的なポイントカードアプリの場合は「スマホをお持ちのお客様だけ」の限定的なサービスになってしまいます。
その場合、スマホをお持ちじゃないお客様に不公平感や疎外感を持たれてしまう可能性も出てしまいます。

しかし、金剛園様ではスマホアプリの代わりにICチップ入りのポイント会員カードを発行しています。
そのためスマホをお持ちじゃないお客様も含めて、全てのお客様がポイントサービスを受けることができます。



このように金剛園様のアプリには全てのお客様に手間なくお得なサービスを楽しんでもらえる工夫が詰まっています。ご高齢のアプリ会員様が多いのも納得です。
(もちろん金剛園のスタッフの皆様が丁寧にアプリのご案内されているのが最も大きな要因です。)

アプリでのアンケート実施

先ほど紹介したインタビューで「アプリのアンケートは紙の約2倍に収集力がある」とお喜びの声をいただきました。

金剛園様のアプリにはアンケートを収集する機能があります。

お客様はお手持ちのスマホで入力していただけなので手軽に回答できるため、紙のアンケートよりもデータは圧倒的に集めやすくなります。

さらに、データ集計も簡単なので現場スタッフにも負担がかかりません。

このような仕組みによって、紙のアンケートの約2倍にあたるデータを収集できた！というわけです。

また、アンケートの設問は自由にカスタマイズすることができます。（お客様の年代・性別・来店回数などの属性に合わせてアンケートの内容を変更することもできます。）

さらに、回答してくださったアプリ会員様に特典を付与することも可能です。

そのため覆面調査レベルの高品質なアンケートも収集することができます。

アプリ内テイクアウトの取り組み

先ほど紹介したインタビューで「テイクアウトなども好調」とお喜びの声をいただきました。

金剛園様のアプリにはテイクアウト注文ができる機能があります。

以下は、アプリ会員様がテイクアウトを利用する流れです。



そして、お客様は1つのアプリでイートイン・テイクアウト・通販と全ての利用に対してポイントサービスが利用できる大変便利なアプリになっています。

そのためアプリ会員様にも大変ご好評で利用者も多く**1店舗のテイクアウト売上が40万円を超えました。**

ちなみに金剛園様側はアプリ会員様の購買データと販促が一元管理することができます。

例えば将来的に「テイクアウトをまだ利用したことのないアプリ会員様に絞ってテイクアウト専用クーポンを配信する」などの販促を実施するなどにも可能です。

今後さらにテイクアウトの利用者様を増やしていくために、金剛園様と相談しながら私たちレストラン★スターのスタッフがサポートしていく予定です。

焼肉業態は『特別な会食』に圧倒的に強い

レストラン★スターアプリが飲食店(特に焼肉店や居酒屋)に最適な理由は「アプリ販促は特別な会食に圧倒的に強い」ということです。

コロナ禍によって『外出するリスク』が高まったと同時に『外出する価値』も高まりました。

飲食店を利用する消費者も「せっかく外食するなら…」と特別な体験を求める人が増えている等、ニーズも大きく変わってきています。

具体的には、お誕生日・記念日・ハレの日など『特別な会食』のニーズが増加しています。

レストラン★スターアプリは、この『特別な会食』の利用客を増やす仕組みを持っています。

アプリをダウンロードした時にお客様がご登録した誕生日や結婚記念日など『特別な日』に向けてクーポンを通知すると、他業種よりも大きい反響(来店)が見込めます。

金剛園 様では、**アプリ会員様のお誕生日にクーポン付きメッセージを自動配信**するようにしています。その配信した**メッセージの開封率は全体平均で54%、来店率は32%**でした。(2021年に実施した販促データより)

「飲食業界のメルマガの開封率は平均13%ほど(※)」とされていますので金剛園様の開封率54%は非常に高く、さらに全アプリ会員様の約1/3が来店した！という素晴らしい結果となっています。

※出典:Ultimate Email Marketing Benchmarks for 2020: By Industry and Day(2020年の業界別メルマガ開封率)

以上、金剛園様のアプリ販促の取り組みについて解説させていただきました。

たった半年間で、アプリ会員が
10,000人を突破！
お客様の満足度を向上させる
リピート戦略とは。

焼肉チェーン店 食辛房 様



焼肉チェーン店 食辛房 様の公式アプリ

広島県に9店舗展開する食辛房(くいしんぼう)様。焼肉・本場韓国料理をお腹いっぱい食べれる豊富な品揃え！そして、ご家族やお仲間同志で楽しむ大切な時間を創出する食辛房様は地元で広く愛されている人気店です。

お客様と強い絆を作りたい！他のお店には真似できない私たちだけのサービスを作りたい！そんな思いからアプリ(レストランスター)を導入していただき活用されています。

導入後たった半年で食辛房アプリ会員が1万人を突破するなど、素晴らしい成果を出し続けている食辛房様の取り組みについてヒントをいただきたく、専務の金良高様にインタビューいたしました。

アプリの前は何か顧客情報の収集はしてましたか？

紙のアンケート用紙をお客様に配った時や、七夕などのイベントで抽選参加する時に、お客様のお名前と住所をいただいていた。

有効なデータで500件ほどのお客様の住所データを持っていました。



販促は何かしてましたか？

まず、紙媒体の販促は費用がかかる…という悩みはありました。

そして、イベントやお客様の名前や住所をいただいても、パソコンに打ち込んだりする管理の手間も大変でした。顧客情報の収集は「名前」と「住所」くらいで限界を感じていました。

そのためターゲットを絞り込む効果の高い販促はできないという悩みはありました。

顧客台帳アプリをやってみよう！と思った理由はなんですか？

お客様と強い絆を作るためのリピート戦略を効果的に行いたいと思ったからです。

おかげさまで焼肉業界は今好調です。

しかし、少子高齢化のこれからの時代、早いうちから他との差別化を考えねばなりません。飲食において「モノ」は差別化が難しい。模倣が比較的簡単です。ただ「サービス」は人材育成が必要な分、模倣は難しい。だから、他社との差別化を図るには「人材育成」「サービス」強化が大切だと思います。

お客様に喜んでいただくために、手間なく顧客情報を収集し、サービスを向上させるためにアプリを導入しようと決めました。

いろいろ他にも選択肢があったと思いますが私たちのアプリ(レストランスター)を選んでいただいた理由は何ですか？

確かに、当時はプライベートカード式のポイントシステム等の営業も受けて検討していました。その中でアクティブ・メディアさんに決めた理由は3つあります。

1.メッセージの自動配信機能が充実していたこと

正直、現場は忙しくて、まめに販促活動をしていくのは難しい。そこで、最初に決めたストーリーに基づいた自動配信機能が、アクティブ・メディアさんは充実していたので、これなら運用できそうかと想像しました。

2.サポート体制

ITシステム会社さんは導入して終わり、導入後にサポートしてくれる会社さんが少ないですね。そうすると、システムを使いこなせないケースが多いので、サポート体制は重要視しました。「導入後のサポート姿勢」がアクティブ・メディアさんが一番信用できそうだと感じたことです。

3.マーケティング面からのサポート

データのレポート分析や、マーケティング勉強会セミナーなどを開催してくれるなど、単なるシステムの使い方ではなく、マーケティング面からサポート支援してくれる点も大きい利点でした。

実際に使ってみていかがですか？

以前使っていた順番待ちシステムのEメール認証が必要なモノと比べると、だいぶ会員登録が簡単になりました。

ただ、どうしても会員登録活動を頑張る店舗とそうでない店舗で獲得数にバラツキが出てしまうので、そこは会員獲得数をチェックする管理体制が必要だと思っています。

導入してから**約半年で会員数は10,000人**ですね。途中から、アプリ会員さまには「キムチ無料、サンチュ無料」という大きな会員特典に変更して、会員獲得数を伸ばすことができました。



お客様ご本人のお誕生日だけではなく、ご家族のお誕生日販促も始めましたが反応はどうですか？

予想していた通り、ご本人のお誕生日や、ご家族のお誕生日にご利用いただくお客様は多いです。今まで誕生日販促はできていませんでしたが、記念日利用が多いことを再認識できました。

私たちの販促サポートにはご満足いただけてますか？

導入した後も、レスポンス早く対応いただけるので助かっています。

また、販促を促してくれたり、メール画像などの作成サポートをしていただけるので、とても助かります。

今後はレポートデータをもとに、定期的に全社員にマーケティングの勉強会や他社さんの成功事例などを共有していただきたいです。



アプリ導入を迷ってる店舗様にメッセージをお願いします。

飲食店として、他社と他業種と差別化するには「サービス」力を高めることが大切です。
優秀な店長だけができる属人的要素に頼ることなく、本部としては「サービス」力を高める仕組みを考えなければなりません。

簡単に顧客情報を収集し、サービス力を高める仕組みの土台となるシステムとしてオリジナルアプリは
とても有効ですよ。

以上、食辛房様の金専務のインタビューでした。

記念日販促の事例

食辛房様では、たくさんのアプリ会員様へ記念日販促メッセージやクーポンを配信した結果、非常に多くの来店数を得ることに成功しました。

記念日販促(特にお誕生日)は、クリスマスなどの一般的な記念日ではなく、お客様それぞれが持つ固有の記念日です。記念日をお祝いするメッセージやクーポンの印象が強くなり、来店まで繋がる可能性が高いことが分かっています。

そのため、食辛房様でも実施されていますがアプリ会員様ご本人の記念日の他に、ご家族や大切な人の記念日についてもご登録いただくようお願いしています。

その結果、焼肉店から記念日をお祝いする機会が増え、アプリ会員様にさらに喜んでいただけるようになります。

焼肉チェーン店「食辛房」様は、11店舗で運用し3年ほどでアプリ会員が8万人以上という状態で、
アプリ会員ご本人の誕生日にメッセージを自動配信し、その後30日以内に約6,000人が来店(来店率5.6%)7,800万円以上の売上になり、

アプリ会員のご家族の誕生日にもメッセージを自動配信し、その後30日以内に約4,600人が来店(来店率7.4%)4,200万円以上の売上になりました。

以上、食辛房様のアプリ販促事例を紹介しました。

飲食店公式アプリ作成サービス レストラン★スターについて

それではこの資料の最後に私たちが提供する飲食店公式アプリ作成サービス | レストラン★スターについてご案内いたします。

3,000店以上の導入実績！満足度98%

私たちアクティブ・メディアは2009年の創業以来、3,000店以上のサポート実績を持っております。



アプリ導入後の継続率は現在98%(例えば3,000店舗中、2,940店舗がサービス継続)を維持しております。 ※2021年時点

外食業界も認めた、Withコロナ時代の即戦力サービス

また、レストラン★スターアプリのシステムとサポート
内容が『Withコロナ時代の即戦力サービス』として評
価され、第24回 外食産業貢献賞 サービス部門を受賞
(出前館さんとW受賞)いたしました。



※外食産業貢献賞とは農林水産省が後援する日本食糧新聞社が主催するもので、その他の部門ではマクドナルドさん・ケンタッキーマスタードさん・エスビーさん・カゴメさん・キューピーさん・ハウス食品さん・雪印さんなど、そうそうたる面々が受賞いたしました。

アプリ導入のメリット

- ✓ 今まで分かりにくかったリピート販促の効果が明確になり、効果改善がスムーズになる！
- ✓ 低コストで手間なくアンケートデータを大量に収集でき、QSC分析や経営に活用するのも簡単に！
- ✓ 現場に負担をかけずにアプリ会員が増やせて、リピート率も劇的に向上できる！
- ✓ 投げ銭でスタッフのモチベーションをUPして離職率を改善できる！
- ✓ アプリ会員を集めておけばテイクアウト・通販・サブスクなどを始める土壌になる！
- ✓ 販促メッセージ作成の代行サポートがあるから、担当者が忙しくも運用できる！
- ✓ 顧客台帳データと販促ノウハウというライバルには絶対に真似できない資産が作れる！

など、たくさんのメリットがあります。

あなたの経営する飲食店でも今すぐアプリ販促を始めて、会員様を増やしませんか？

飲食店に特化したアプリを作りサポートし続けている専門企業である私たちにぜひご相談ください。
外食業界ではナンバー1を自負する豊富なサポート経験をもとに、貴社の販促パートナーとして頼っていただける存在になることをお約束します。

導入フロー

お問合せをさせていただいてから導入までの流れは以下となります。



まずはお気軽にお問合せください

以下の3つの中から好みの形でお問合せください。

① とりあえず資料がほしい

実際の飲食店のアプリ販促事例や、アプリ機能の詳しく紹介するPDF資料を公開しています。
以下のフォームから必要事項をご入力いただくと資料がダウンロード可能になります。

[▶ 資料ダウンロードのフォームはこちら](#)

② 金額が気になるからまずは見積りがほしい

アプリの開発費・初期費用・月額料金のご要望のアプリ機能や導入店舗数によって異なります。
以下のフォームから必要事項をご入力いただければ簡易的にですが料金をお見積りいたします。

[▶ お見積りのご依頼フォームはこちら](#)

③ 具体的な相談がしたい

アプリ販促についてご相談や開発のご要望など具体的なご相談もZoomなどで承ります。

[▶ お問合せフォームはこちら](#)

あなたからのお問合せをお待ちしております。

それではこの資料は以上です。最後までお読みいただきありがとうございました。