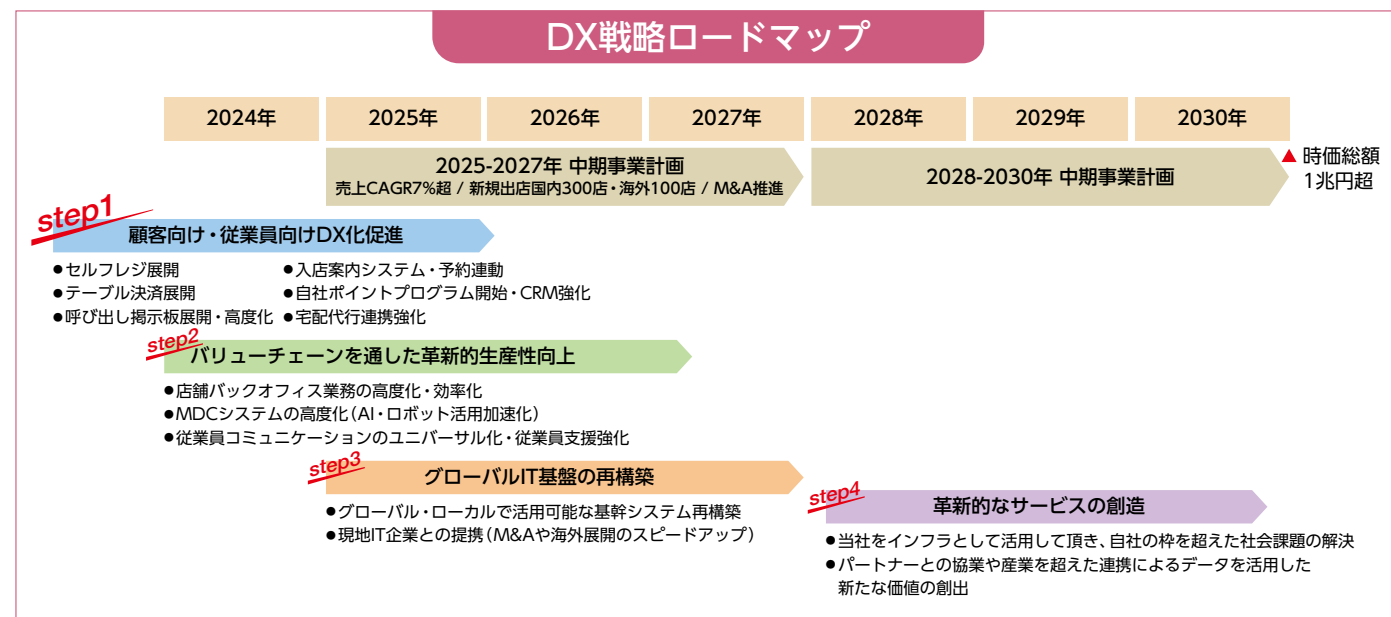


# 基軸 DXの推進

## 新しい外食体験による顧客満足度追求と働き方の改革



## 全社の生産性向上と顧客満足度を高めるDX

2020年から2023年にかけて、全社の生産性向上と顧客の利便性を高めるDXを強力に推進いたしました。約2,100店舗に3,000台のロボット導入を完了させた他、全店舗のPOSレジを刷新、また約2,400店舗にテーブル決済とセルフレジを導入するなど、全社規模で徹底したオペレーション改革を実行いたしました。DXの推進=人によるサービスがなくなるわけではありません。当社の運営するテーブルサービスレストラン業態は、ファストフードやファストカジュアル

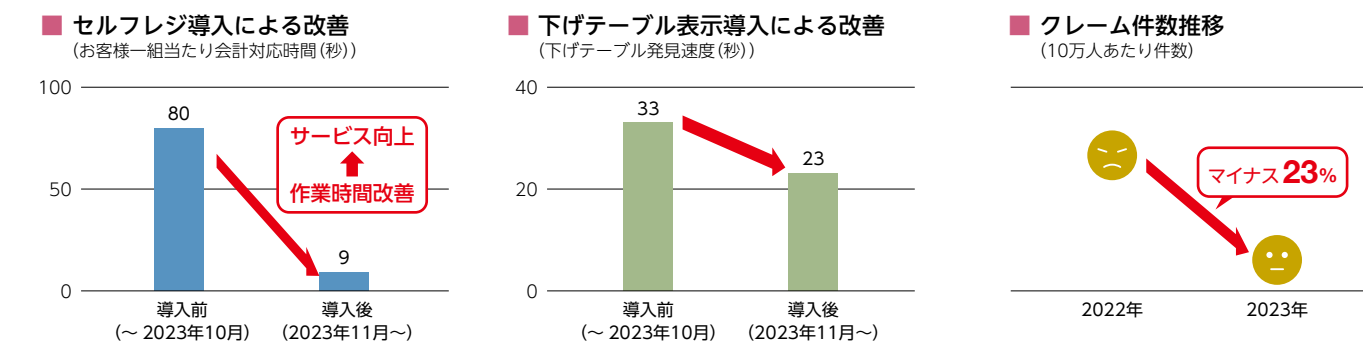
業態に比べ、お客様との接点が多い特徴があります。効率化が図れる業務は徹底してDXを活用し、付加価値を生むサービスについては従業員が心を込めてサービスする、その両輪でテーブルサービスレストランの新しい価値を提案しています。また少子高齢化が進む中、将来的な採用難を見据え、多様な人財が活躍いただける社会を目指し、DXを本格的に推進しています。

## 下げオペレーション、会計システムのDX化による業務改善

2023年に約2,400店舗の客席テーブル端末にQRコード決済を導入、さらに2024年上半年、有人レジをセルフレジに切

り替えられるシステム、および下げテーブル表示システムを導入し、飛躍的な業務改善とサービス向上効果を生みました。

### 2023年のDX推進によるサービス向上効果



## デジタルマーケティングの強化と拡張性のあるシステム基盤

### 「すかいらーくアプリ」の進化とポイントプログラム

すかいらーくグループの複数業態で展開する「すかいらーくアプリ」は、登録会員数1,000万人を超え、収集されるデータ量は1日約1,000万レコードにおよびます。天候や気温に連動したクーポンの精度向上、個別店舗への対策、来店利用履歴や行動履歴の活用による売上拡大施策を進める他、グループ内での相互送客に大きく寄与しています。

機能拡張においては、テイクアウト・宅配基盤の統合、通販事業におけるアプリ注文を可能とする他、ブランド横断クーポンなどアプリ内であらゆるサービスを楽しむワンストップサービスを構築しており、来店頻度の向上とロイヤル化を図っています。

2024年5月からすかいらーくポイントプログラムの運用がスタート。顧客ロイヤリティの向上、ブランド回遊強化、

購買データを用いた迅速なマーケティングが可能となります。また、公式X・フェイスブック・Instagram・YouTubeなどを活用し、お客様との接点を増やしたファンづくりにも力を入れています。

### システム基盤とセキュリティの強化

すかいらーくの事業の多様化に対応可能となるマーケティングシステムの刷新を図るとともに、システムインフラのクラウド化・オープン化とセキュリティの強化を促進していきます。また近年のサイバー攻撃の脅威に備え、全社のシステム基盤をより堅牢化する対策を行うとともに、従業員のセキュリティ研修を強化しています。

DX推進は、アナログの域を超えた価値を創造します。当社は、ITデジタルを活用し、企業競争力を高めていきます。

## 本社全部署にDX専任担当を配置し、DX人財の育成を強化

2022年に「全社DX推進プロジェクト」を発足後、全部署にDX専任担当を配置し、各部門が抱える困りごとを抽出し毎

年抜本的な業務改革を推進。2023年は、7,430時間の業務改善と13,300万円のコスト削減を実現しました。

### Focus | 知識ゼロから難関IT資格を取得し、すかいらーくのDXリーダーに



藤本 祥恵 (マーケティング本部 メニューシステムデザインチーム リーダー)

2022年から営業部におけるDX専任担当として着任し、2023年に下記難関IT資格を取得。DXを導入した店舗のシステム改善で店舗主体の運営力の向上に大きく寄与し、多数のメディアでも注目されている。DXの勉強会を多数開催するなど、DX人財の次世代育成リーダーとして活躍。2024年、新たにDX資格の取得をサポートする社内人事制度を構築するなど尽力。

#### 取得資格

- Cloud Digital Leader (グーグルクラウドの認定資格。初級レベル)
- Associate Cloud Engineer (グーグルクラウドの認定資格。中級レベル)
- ITパスポート (国家資格)
- Professional Data Engineer (グーグルクラウドの認定資格。上級レベル)
- Professional Cloud Architect