

情報を活用して発展する産業①

【パフォーマンス課題】

全国的に昔ながらの飲食店は経営に困っています。働いても働いてもなかなか黒字にならないところもあります。大阪にある八万食堂もその1つです。八万食堂の店主の困りごとに対して、学んだことを踏まえて、「何のために」「どのような情報(データ)」を使うとよいのかをアドバイスしよう。



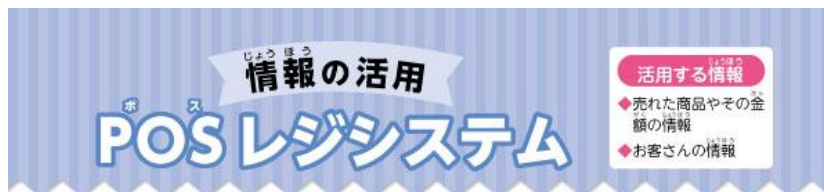
めあて 動画を分析し、学習問題をつくろう

<困っていること>

【学習問題】

情報を活用して発展する産業②

めあて コンビニエンスストアの情報活用システムについて調べよう。



売れた商品や お客さんの情報を集める

「POS」とは、英語の「Point of Sales（販売時点情報管理）」の頭文字をとったもので、POSレジは、商品を買ったときに情報を集めたり管理したりできるレジのことです。

POSレジを使うと、商品をレジに通したときに、「商品名」「金額」「精算をした時間」などを記録することができます。しかし、それだけではありません。店員さんがお客さんの「性別」「年代」などの情報を入力でき、これらの情報と商品の情報を結びつけてコンピュータに蓄積することができます。

このようにPOSレジによって集められた情報から、

- ・人気のある商品はどれか
 - ・人気のある商品の組み合わせは何か
 - ・お店が混むのはいつか
 - ・どのようなお客さんが来ているのか
 - ・商品がどのようなお客さんに売れているのか
- などがひと目でわかるようになります。



POSレジはお金の計算をするだけでなく、情報を集めることができます。



集まった情報を使うと、売り上げをあげる手立てやシフト（仕事の割り振り）を考えるのに役立ちそうだね！

POSレジシステム

<何のために>

<どのような情報を>

<どのように活用しているのか>

コラム

最近、コンビニエンスストアやスーパーなどでは、お客さんが自分で商品のバーコード（商品名や値段がわかる記号）を読み取り、精算できるセルフ

セルフレジ

レジが設置されています。
このセルフレジを使うとレジでの混雑を減らし、店員さんの人手不足を解消できたりします。

情報を活用して発展する産業②

情報の活用

在庫管理システム

活用する情報
◆在庫の情報

在庫の確認は大変

定期的に在庫の確認をするのは大変な作業です。だれかが在庫が置いてある倉庫まで行き、ひとつ一つの品物の数を数えて、メモをしたりパソコンに入力したりして記録をする必要があり、とても時間と手間がかかるのです。また、在庫の確認をしそびれると、在庫が少なくなったことに気づかず、使うときになってあわてて注文するといったことも起こってしまいます。



マットや棚には、重量センサーがついていて、重さをはかることができます。重さの情報はインターネットによって在庫管理システムに送られます。

はなれていても在庫の情報を 知ることができる

そのような在庫管理の負担を解消するために開発されたのが、在庫の重さをはかることのできるマットや棚です。このマットや棚は重量センサーがついていて、上に置いたものの重さをはかることができます。

はかった重さの情報は、インターネットによって、在庫管理システムに送られます。このしくみによって、倉庫に行かなくても画面上でどれくらいの在庫があるのかを確認することができるようになりました。決めた数値よりも少なくなったらお知らせしてくれたり、自動で注文をしたりすることもできます。

このようなしくみによって、在庫管理にかかる手間や時間を減らすことができ、注文もれをより起こりにくくすることができるのです。

数を数えるんじゃないくて、重さをはかって管理するんだね！



在庫管理システム

<何のために>

<どのような情報を>

<どのように活用しているのか>

<POSシステムと在庫管理システムの共通点>

情報を活用して発展する産業③

めあて 情報を上手く活用している飲食店のシステムを調べよう。

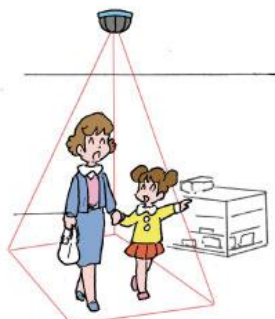
情報の活用

ウェブカメラ

遠くから店内の様子を把握する

ウェブカメラとは、インターネットを使って、はなれたところからでも映像を見ることができるカメラのことです。またAIと組み合わせることで、人が実際に映像を確認しなくても、さまざまな情報を集めることができます。

ウェブカメラは置く場所によってさまざまな使い方をすることができます。お店の中にウェブカメラを設置すると、どのテーブルにまだ料理がとどいていないか、どこでお客様が注文を待っているか、どの席が空いているかなどをはなれたところからでも知ることができます。またお店の混雑状況を知ることができ、その情報を集めて分析することで、いそがしくなる時間帯を予測することができますようになります。



人がどこにいるかもウェブカメラによってわかります。お店がどれくらい混雑しているかを知らるのに役立ちます。

お店の外の様子を把握する

お店の外にウェブカメラを設置することで役立つこともあります。お店の外に通行客の数を数えることのできるウェブカメラを設置すると、一日にどれだけの人がお店の前を歩いているか、どの時間帯やどの曜日に人がたくさん歩いているかを知ることができます。この情報をもとに、開店時間や閉店時間について最適な時間を考えることができます。



ウェブカメラでは人の表情や料理の盛り付けまで見ることができるといいよ。すごいね！

ウェブカメラ

<何のために>

<どのような情報を>

<どのように活用しているのか>

情報を活用して発展する産業③

情報の活用

コメント分析ツール

活用する情報

◆お客さんが書いたコメントの情報

お客さんのコメント情報を集める

コメント分析ツールとは、インターネット上でお客さんが書いたコメントや意見を自動で集めてくれるツールです。どんな料理が人気か、お店のサービスに対してどんな意見があるかをかんたんに知ることができます。また、たくさんコメントの中から、特に多く出てくる意見や、その時にはやっていることを整理して、お店に役立つ情報を見つけてくれます。



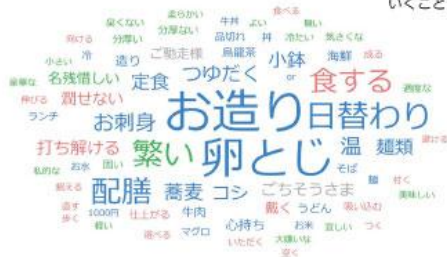
紙のアンケートだと配ったり、書いてもらったことをまとめるのに手間がかかるけど、インターネット上の情報なら集めるのが簡単なんだね。

コメント情報をお店の改善にいかす

このツールを使うことによって、お客さんがインターネット上に自由に書き込んでいる感想を集めることができるので、店内で書いてもらうアンケートよりも自然な意見や、本当に感じていることを知ることができます。また「この料理の量を増やしてほしい」「待ち時間が長い」といったお客さんの不満やこまっていることに気づくことができ、早めの解決につながりサービスの質を上げることができます。

他にも、インターネット上で話題になった他のお店のメニューや人気料理を知ることができるので、メニューの見直しやキャンペーンにも活かせます。

このようにコメント分析ツールを使うことで、商品やサービスを改善して売上アップにつなげていくことができます。



コメント分析ツールではインターネット上の様々な情報を集めることができ、すぐに分析もできます。この画像は「ユーザーローカル」の「テキストマイニング」による分析で、コメントの中にどのような言葉がたくさんあるかを調べたものです。

(<https://textmining.userlocal.jp/>)

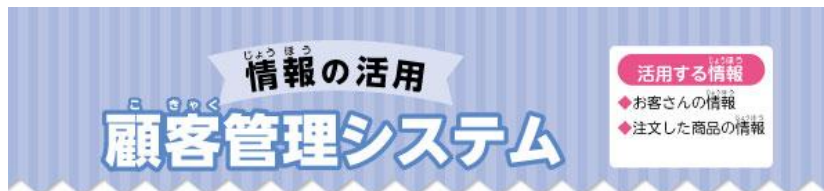
コメント分析ツール

<何のために>

<どのような情報を>

<どのように活用しているのか>

情報を活用して発展する産業③



お客さんの情報を集める

顧客管理システムとは、お客さんのさまざまな情報を管理するための仕組みです。お客さんが予約をしたり、レジで支払いをしたときに集めた、お客さんの名前、電話番号、生年月日、注文した商品、利用した金額などの情報をまとめて管理できます。「いつ来たお客さんが何を注文したか」「お店によく来るお客さんはどんなメニューが好きか」などを把握できるのです。



顧客管理システムはスマートフォンやタブレットからも見ることができ、その場で入力もできます。

サービスの提供に役立てる

これらの情報を管理し、活用することでお客さんに合わせたサービスを提供できます。たとえば、注文した商品の情報をもとに、よく注文するメニューとセットで食べてもらいたいものをおすすめしたり、生年月日の情報をもとに誕生日にメッセージ付きのクーポンを送ったりすることができます。

このようなサービスの提供により、「このお店は自分のことをよく覚えてくれている」と思ってもらったり、足が遠のいているお客さんにお店のことを思い出してもらって再びお店に来てもらえる可能性を高めたりすることができます。

お客さんの細かい情報まで詳しく管理できるんだね。



コラム

顧客管理システムにはお客さんから予約の電話がかかってくると、電話番号からすぐにそのお客

電話と連携も

さんの情報を呼び出して表示することもできます。のがあります。

顧客管理システム

<何のために>

<どのような情報を>

<どのように活用しているのか>

<ウェブカメラ・コメント分析ツール・顧客管理システムの共通点>

情報を活用して発展する産業③

めあて 様々な業界での情報活用方法を調べよう。

選んだ業界【運輸・観光・医療・福祉】

【どのような情報活用をしているか】

運輸



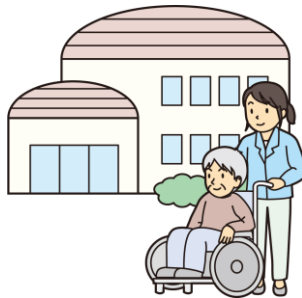
観光



医療



福祉



<八万食堂で使えそうなのは...?> ※グループで話し合う

情報を活用して発展する産業③

めあて 八万食堂を立て直すためにはどうすればよいかを考え、
坂ノ上さんを救うための提案資料をつくろう。

八万食堂の困り(問題点)

解決策(何のためにどのような情報を活用するか)

情報を活用して発展する産業③

めあて これからの産業を発展させていくために、どのように情報を活用すればよいかを考えよう。

【学習問題】

消費者

売り場

本部

工場など
(仕入れ先)

物流センター



【これからの産業を発展させていくために...】 自分の考え