



2nd FACTORY

顧客サービスを第一に優先する 株式会社セカンドファクトリー

自らの実証により自社ソリューションが 顧客ニーズを満たすことを確認

最初に、なぜ、UXエンジニアが海の家や唐揚げチェーンで店員を務めるのでしょうか。クラウド型ITソリューションを展開する株式会社セカンドファクトリー（以下、セカンドファクトリー）がこれらの店舗を経営しており、ユニークな取り組みをおこなっていることがその答えです。

セカンドファクトリーは、デザイン、サービス、テクノロジーを掛け合わせたビジネスソリューションをワンストップで提供しているシステム開発会社です。同社は、UXエンジニアが海の家で唐揚げを揚げたり、注文を受けたりといった実際の作業に従事することで、彼らが開発する飲食店向けのソリューションが顧客のビジネス発展につながると信じています。

昨今、日本企業は高齢化による労働人口の減少という問題を解決する方法を模索しています。いくつかの産業においてはこの問題に対し、ロボットや自動化の取り組みが行われており、例えば、東京や長崎などで展開している「変なホテル」では140体にも及ぶロボットや人工知能により宿泊客に対してサービスを提供しています。しかし、多くの中小企業にとっては、労働者が効率的に作業するために、データ収集の仕組みや、すばい分析を行えることがより実用的であると言えます。

セカンドファクトリーの創業者である大関興治氏は、ITは「comfortable experience for everyone, everywhere（誰にでも、どこでも快適な体験を）」を提供するサービス産業の一部であると信じており、そのため、同社のミッションは顧客と共に事業やライフスタイルにおいて新たな価値を創造することだと定義しています。

今日、セカンドファクトリーが提供するクラウド型のオーダーシステムQOOpaは、インフラジスティックスの[Ignite UI for JavaScript](#)で提供しているUIコントロールを活用しています。また、同じくインフラジ



スティックスが提供する、データ可視化ソリューション[ReportPlus](#)をQOOpaに連携させることで飲食事業において成功するために不可欠となる、注文管理と素早い分析機能の実現に取り組んでいます。

I.T. それはサービス業である

大関氏はセカンドファクトリーをサービス提供者としてのIT企業というビジョンのもと、1998年に創業しました。同氏は自社のUXデザイナーやエンジニアが開発するアプリケーションのUIや機能を“顧客目線”で考えられるよう、飲食店と海を家の経営を自ら手掛け、同社のUXエンジニアが実地で業務体験できるフィールドづくりを始めました。



株式会社セカンドファクトリー
代表取締役社長
大関 興治氏

この取り組みについて、大関氏は、飲食店や海を家の経営する理由として同社が構築したアプリケーションのテスト、実証以外の理由を挙げています。「いつもは、コンピュータの前に座り、会ったことがない、顔の見えないお客様向けのソフトウェアを開発しているエンジニアが、汗をかきながら唐揚げを提供しています。」と氏は皮肉交じりに語り、「彼らはお客様と直接やりとりを行い、『ありがとうございます』を1日に100回は言わなければなりません。私はこのトレーニングが、彼らエンジニアが顧客をより身近に感じることで、また、感謝の気持ちを伝えることを意識できるようになることを助けると考えており、これこそが競争の激しいIT業界で成功するために必要不可欠なものであると信じています。」と述べています。

上記のような人材に対する教育と養成は大関氏の「ライフワーク」となっており、現在、この志に賛同する約50名が同社に所属しています。

「ReportPlusを用いたダッシュボード作成はコードの記述が不要なため、素早く必要なデータを可視化することができました。また、いったん作成したダッシュボードを複数のモバイルデバイスで共有できたため、真のセルフサービスBIを実現できました。」

株式会社セカンドファクトリー ビジネスエンゲージメントマネージャー 千葉 隆一氏

セカンドファクトリーは飲食業向けに、2011年にクラウド型のオーダーシステムであるQOOpaの提供を開始しました。QOOpaは従来通りスタッフがハンディでオーダーを取る機能以外に店舗を訪れる利用客が自分自身のスマートフォンを利用し注文を行ったり、テーブルに備え付けられているタブレットやスマートフォンを利用し注文を行ったりすることができる仕組みを備えています。また、導入店舗において、利用客の人数、利用時間、注文履歴、そして天候、曜日、注文時刻などのリアルタイムデータを参照することができます。

「このソリューションは、中小企業が、大規模レストランチェーンのように専用のPOSシステムに投資することを必要とせず、同等の機能を月額約2万円弱~利用できることを可能にします。」と大関氏は述べています。

しかし、提供を開始した当初、このソリューションに対する需要を得ることができませんでした。セカンドファクトリーの共同創業者であり、副社長でもある齋藤 善寛氏は、「初期のリリースはおお客様のニーズに即していないということがわかりました。そのため、お客様の真のニーズとは何か？そのために改善すべき点はなにか？という気づきを得るために、我々自身で飲食業を営むことを決意したのです。」と、当時は振り返っています。

実証から導き出された求められる機能

2013年からSkyDream Shonan Beach Loungeという海を家の運営を開始することで、QOOpaの刷新を担当する齋藤氏の開発チームは、初期リリースでは単純なオーダーシステムを想定していたものの、店舗側に



株式会社セカンドファクトリー
副社長
齋藤 善寛氏

としては、それ以外のレストラン経営に関わる機能も必要であるということに気が付きました。「飲食事業においては、内部的に、コスト、食材の仕入れ、パート、アルバイトなどの教育という観点で経営に欠かせません。さらに、大規模なレストランチェーンであれば、本部が定期的にメニューを改訂することで顧客を引き付けようとはしますが、小規模レストランにおいてはそういった仕組みは存在せず、シェフの双肩にかかっているという実態にも気づくことができました。」と齋藤氏は述べています。

この飲食事業を営むという実地体験から得られた最大の発見は、小規模レストランにおいて、シェフが次の一手を考案するために、どういったメニューが人気なのか、最も注文があるかということデータを蓄積すること、そして、その傾向感を素早く把握できることの重要性でした。この最大の発見に対し、開発チームはリッチなデータ可視化機能と、より直感的なユーザーインターフェースがQOOpaに必要であると考えました。

「これまでもQOOpaは表とチャートを提供していましたが、膨大なデータをわかりやすく可視化するという観点では十分ではないと考えました。」と同社ビジネスエンゲージメントマネージャーである千葉 隆一氏は述べています。

より直感的なユーザーインターフェースを実現するため、QOOpaの刷新において同社はインフラジスティックスの[Ignite UI for JavaScript](#)で提供されている[igGrid](#)などのコントロールを活用することになりました。

汎用性とフットワークの軽さを追加

さらに、複数の観点におけるデータ可視化を実現するため、セカンドファクトリーはインフラジスティックスが提供するReportPlusをQOOpaに連携させることで、経営者、関係者が、様々なデータを可視化でき、必要に応じて経営状況の確認や、傾向を読み取ることができないかと考え、SkyDream Shonan Beach Loungeにおいて利用を開始しました。

今回採用されたReportPlusはリアルタイムにExcel表計算シートや、SQLデータベース、Microsoft Azureを代表とするクラウドサービスに接続しデータを取得することができます。このReportPlusをQOOpaと共に活用したことで、経営者である大関氏が日常的に売り上げを把握することができ、改善策の必要性と改善案について現場に対し提案することができました。また、それらの改善が迅速に実施された後に、効果をモニタリングすることもできる結果となりました。

また、店舗側でもReportPlusが活用され、アイスクリーム販売のピークや天候による顧客の流れなど、実際の営業データとの照合を行えるようになることで、メニューや在庫を調整することが可能になりました。加えて、ReportPlusの導入以前は、QOOpaが提供する管理画面においてユーザーが複数の画面を遷移し、様々なデータを表示する必要がありましたが、ReportPlusが提供するダッシュボードを利用することで、複数のデータを1画面で把握できるようになりました。

「ReportPlusを用いたダッシュボード作成はコードの記述が不要なため、素早く必要なデータを可視化することができました。また、いったん作成したダッシュボードを複数のモバイルデバイスで共有できたため、真のセルフサービスBIを実現できました。」と千葉氏は語ります。

ReportPlusのもう一つの利点は、その汎用性の高さです。たとえば、夏の数ヶ月という短期間の営業を行う海の家においても、注文数や家族連れ、カップル、友人連れといった顧客傾向の動向までを表示したい場合に短時間でダッシュボードを調整し表示することができました。



株式会社セカンドファクトリー
ビジネスエンジニアリングソリューション
マネージャー
千葉 健一氏

上記のようにReportPlusは日々の業務における意思決定に活用されましたが、1シーズンという比較長い期間を振り返った際の振り返りにも効力を発揮しました。齋藤氏はこれまでの海の家事業では販売される料理について注意を払ってきましたが、この分析の結果、飲み物の売り上げが全体の売り上げを押し上げていることに気づくことができたことと付け加えています。

「次のシーズンの営業に向けて我々は、飲み物を販売するための設備を増強する必要があると気づきました。そのため、これまでは飲み物の提供窓口は一つでしたが、この数を増やすことを決定しています。」と齋藤氏は分析から得られた改善アクションについて共有しています。

このインタビューは2017年のシーズン前に実施されましたが、5年目となる2017年は、実際に海の家において売り上げ拡大のため、ドリンクカウンターが増設されました。今回、ReportPlusが導入されたこの海の家では毎年、同社の様々なITソリューションがショーケースとして展示、実験されています。

テーブルから農場へ

千葉氏によると、飲食経営向けITソリューションの成功に続いて、セカンドファクトリーは現在、食材の流れとしてより上流である農業事業にも取り組んでおり、栽培、生産された食品の有効活用に取り組んでいます。

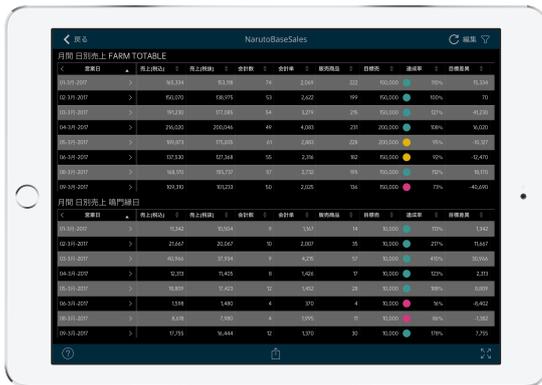


ReportPlusで売り上げを可視化

大関氏は「通常、収穫された作物には、見た目が出荷する基準にそぐわないものが存在しますが、味そのものは問題ありません。弊社が提供するクラウドシステムを用いて味は問題ないが、通常は廃棄せざるを得ない在庫を持つ生産者と、見た目はこだわらず、味が良いものを求める食材の利用者である飲食店をつなぐことで両者が安定して満足できる需給状況を構築することを目指しています。」と決意を語っています。

この取り組みの一環として、セカンドファクトリーは徳島県の地元農家と協力し、2016年にTHE NARUTO BASE(ナルトベース)を設立しました。

ナルトベースで加工された地元産品など、この農業プラットフォームから生産された食材はナルトベース内で営業されているレストラン、「Farm to Table」や、QOOpa利用店など他の飲食店に業務用ブレ加工食材として流通しています。また、海の家での導入につき、「Farm to Table」においてもReportPlusが活用され、売り上げ予実績の確認など同レストランの経営を支えています。大関氏は「QOOpaを利用するユーザーと地元の農産業従事者とのつながりをつくることが期待されています。」と語っています。



日別の売上を一覧表示

セカンドファクトリーは、今後、QOOpaとReportPlusの連携を更に強めると共に、顧客管理システムと顧客対応のロボットをリンクさせ、注文、POSシステム、占有率を示すセンサーデバイスを通じてさまざまなレストランの状況をリアルタイムで把握することを検討しています。収集したデータを農場にフィードバックすることで、販売システムと食品栽培、収穫などの物理オペレーションを結びつけることができると考えています。この取り組みを通し、同社は、同社のUXエンジニアが実際の店舗で時間を費やしているのと同様に、レストランと食材を提供する農業従事者が利用客に対してより良いサービスを提供できることになると信じています。

ReportPlus について

ReportPlusは素早くデータの可視化を行い、ダッシュボードを構築できるモバイル、Web、デスクトップ対応アプリケーションです。ダッシュボードの構築にはプログラミングの知識を必要とせず、また、Excel、CSV、SharePoint、SQL Server、Oracle、Twitter、Facebookなど約30種類のデータ接続をサポートしており、社内、社外に点在するデータを1か所に集約させ可視化することができます。詳細につきましては製品ページをご確認ください。

インフラジスティックスについて

インフラジスティックスは、アプリケーションの設計と開発、データの可視化と分析、コラボレーションを促進させるツールやソリューションを世界的なマーケットリーダーとして提供しています。その中でも、インフラジスティックスが提供する企業向け開発ツール製品「Infragistics Ultimate」は全世界において200万人以上の開発者が利用しています。この開発ツール製品を使用することで、開発者はクラウド、Web、Windows、iOS、Androidなどさまざまなプラットフォームでアプリケーション開発を行ったり、素晴らしいユーザーエクスペリエンスを実現するためのプロトタイプを高速に構築したりできます。さらに、「ReportPlus」、「SharePlus」に代表されるエンタープライズモビリティ製品では、ビジネスユーザー向けにデータの可視化や分析、コラボレーション機能を提供しています。

製品についてのお問い合わせ: インフラジスティックス・ジャパン株式会社 営業部
Email: JapanSalesGroup@infragistics.com
TEL: 03-6892-8034
https://jp.infragistics.com
本事例は2017年10月時点のものです