

シェ・モーリー

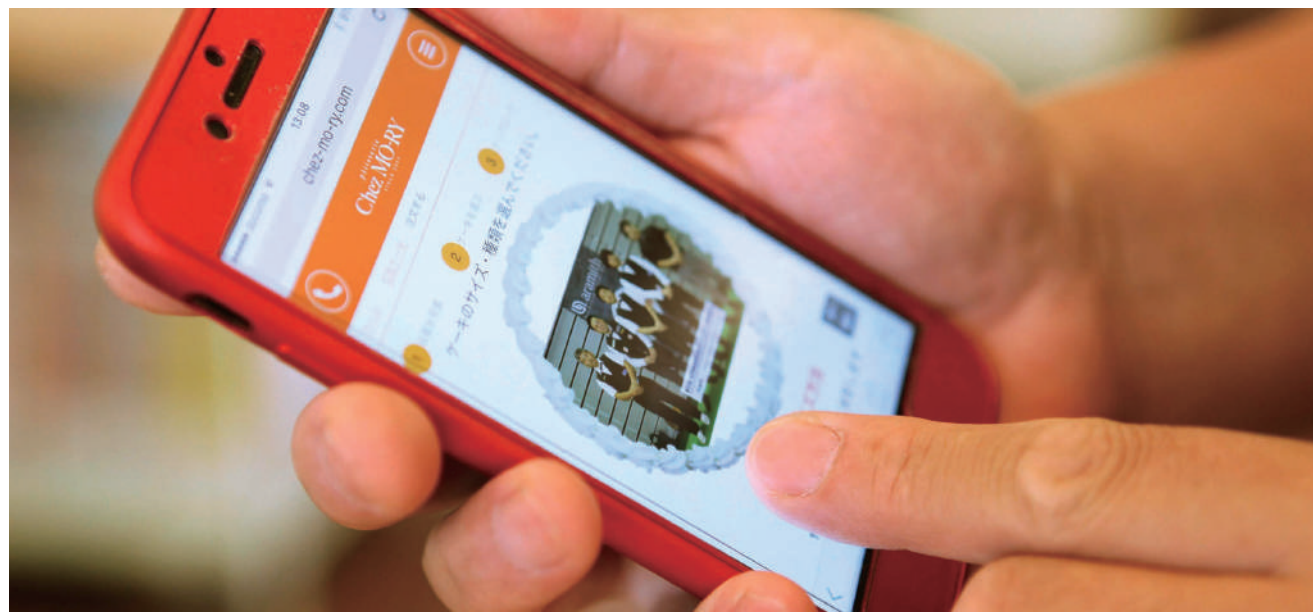
顧客満足度の向上

一般型

試作開発+設備投資

笑顔を送るケーキ屋さん

大切な人に贈りたい、特別な1日を彩るケーキやお菓子。今回フードプリンターを導入することにより、写真やイラストが描かれた世界でたった1つのオリジナルケーキを製造できるようになった。また、お客さまのニーズに応えることで、顧客満足度アップを目指した。



Q 取組の背景 Background of efforts

お誕生日やブライダルなど特別な1日を彩るケーキ作りは、デコレーション(フルーツなどの飾り付け)や文字入れなどがある。近年、お客さまのお問い合わせで「写真をそのままケーキにしたい」というご要望が多く寄せられており、現状の強みである「配達するケーキ屋」に加え、他店にはない革新的な仕組みを導入し、より独自性にこだわり、他店との差別化を図ることに力を注ぐことが急務だと考えた。

目 事業の実施内容 Implementation content

写真をケーキにプリントすることは、これまでも他店で実施されていた。しかし、直接お店にデータを持って行かなければならない上、完成するまでに日数を要していた。また、カラープリントもまだまだ満足の色合いが出ず、改善の余地があると考え、より簡単にお客さまにご予約いただけるよう、今回、フードプリンターに加え、画期的なシステムを導入した。パソコンや携帯から誰でも簡単に予約ができる上、ケーキのサイ

ズや味わいも自由に選べることで、注文がよりスムーズになり、受注増加への足がけとなった。

目 事業の成果 Achievement

今回の取り組みにおいて、大きく4つの導入を試みた。

- ・在庫管理ができる冷凍庫
- ・写真データをケーキにデザインするフードプリンター
- ・WEB受注システムによる顧客管理システム
- ・Androidアプリのレタッチ用アプリ

パソコンや携帯からの予約は単純で簡単。①ケーキを選択、②写真をアップロードし位置や大きさを選択、③注文と、3ステップでの注文が可能となり、わざわざお客さまにご来店いただくなくても24時間いつでも予約が可能に。また、これまで画像変換は専門ソフトが必要だったが、レタッチ用タブレットアプリの導入により、簡単に画像変換ができる上、ワンタッチでイラスト化ができたり、文字の挿入も容易になった。お客さまが「世界でたった1つの特別なケーキを簡単に楽しめる！」と、そのケーキをみんなが撮影し、SNSや口コミで広がったことで、リピーターの確保はもちろん、新規顧客も増

加した。またプリントクッキーも人気で、1枚350円~の安価設定(予約は3日前まで)とした。写真ケーキも2,000円~で、シンプルなケーキにプリントクッキーをアレンジすることもできる。またデータ管理もシステムに投入されているため、顧客管理も以前より明確となり、製造に費やす時間の確保ができた。



▲プリントクッキー

▲フードプリンター

目 今後の展望 Future prospects

ケーキを注文するには、1度目はケーキを注文する際、2度目はそのケーキを取りに来る際の2回の来店が必要だった。しかし、写真ケーキ受注システムを導入することにより、弊社の強みである「配達」を生かし、1度も来店することなく、ケーキが自宅に届くシステムを確立。今後はお誕生日やブライダルもちろん、老人ホームや施設など幅を広げ、みんなが笑顔になれる思い出深いケーキ作り=記憶に残るケーキ作りができる環境になった。数年後には四国のケーキ屋さんの仲間とネットワークを組み、四国中の注文を即日配達できるシステムの構築を考案予定。最終的には全国で即日配達できるシステムの確立を目指す。

トピックス



ケーキはテイクアウトはもちろん、店内に16席ある、おしゃれな空間でイートインも楽しめます。ケーキを店内でお召し上がりになれる場合は、コーヒーや紅茶などのドリンクが無料となるサービス。よりお客さまがシーン別に気軽に利用できるよう心がけています。

COMPANY PROFILE



シェ・モーリー

所在地 〒769-0204
香川県綾歌郡宇多津町浜4番丁46-31

TEL 0877-56-7656

設立 2003年12月

代表者 森井 康徳

業種 飲食品小売業

従業員数 4名

URL <http://www.chez-mo-ry.com>

事業内容

ケーキや焼菓子等の製造販売

主要設備

焼き窯、ミキサー、パイローラー、ショーケース、冷蔵庫、プレハブ冷凍庫、製氷機



代表 森井 康徳

大人から子どもまでみんなが笑顔になる、幸せを運ぶケーキを作り続けたい。

オープン当初から変わらず、お客さまの「特別な思い出の日」や「さらにスペシャルな日」になるよう、そのお手伝いをしたいとケーキ屋を営んでいます。店内のショーケースには、四季折々のフルーツを使用した、季節感あふれるケーキや定番人気のケーキが豊富に揃います。また食材には「もみじ卵」や「和三盆」、「入浜式の塩」など、地元の恵みを存分に使用することにもこだわり、大人から子どもまで男女問わず、またこのケーキが食べたいと思うケーキを作りを目指しております。また、店内には焼菓子などのギフト商品も充実しており、お土産品としても多くのお客さまにご利用いただいております。どの商品も丁寧に真心を込めて皆様にお届けし、お客さまの笑顔に胸に、これからも楽しみながらオリジナリティを追求していきたいと思っております。