# APIでUXを追求したMobile Order Service

～ログインもインストールも不要の世界～

2020.12.8

NTT Communications
Hiroyuki Nakajima

# 目次


・自己紹介
・はじめに
・NTT Comモバイルオーダ
・飲食店舗のメニュー注文時の課題と解決策
・サービス構成
・導入効果
・今後の展望
・問い合わせ先

# 自己紹介

**氏名：中島　博行**

**略歴：**

2006年　NTTコミュニケーションズ株式会社入社
　　法人顧客向けSE に従事

2011年　同社 経営企画部にて
　　APIGWのサービス立上げ に従事
　　自社サービスのAPI設計のアドバイザーも

2020年　同社 イノベーションセンターにて
　　VoiceTech および FoodTechのビジネス化 に従事

3歳の娘による似顔絵



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# はじめに

## ユーザエクスペリエンス(UX)追求型へ

NTT Com イノベーションセンタでは、新規のビジネス開発において、
**徹底的にUXの追求**に拘っています。

手段として、**API**を用いて、日々UXの向上を図っています。

今回は、その具体例として、FoodTechのモバイルオーダについて
ご紹介します。


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# NTT Comモバイルオーダ

2020年9月29日

NTTコミュニケーションズ株式会社
ワールドピーコム株式会社

飲食店での注文時におけるスタッフと来店者の非接触化や店舗運営の効率化を実現するモバイルオーダーシステムのプレリリース版を提供開始

NTTコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡 亨、以下 NTT Com)は、飲食店向けのセルフオーダーシステム導入実績No.1の「メニウくん」※1を中心とした飲食店向け無人化・省力化システムの提供を行うワールドピーコム株式会社(本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：堀口正人、以下WPC)と共に、来店者自身のスマートフォン(以下 スマホ)を利用した飲食店向けモバイルオーダーシステム(以下 本システム)を開発し、2020年10月1日にプレリリース版※2を提供開始します。

本システムは、複数のAPIを統合管理し、外部システムとの接続を支援するNTT Comの「API Gateway as a Service」※3(以下 APIGW)を活用した共創ビジネスの第一弾となります。

https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2020/0929.html

- 飲食店舗向けセルフオーダシステム導入シェアNo1のワールドピーコム社と共創し、サービス開発
- 2020年10月より提供開始



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# 飲食店舗における来店客のUXの追及

モバイルオーダは、パートナーのワールドピーコム社と

**・顧客単価 増**
**・ユーザーフレンドリーなUI/UX**

を目指しました。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# モバイルオーダとは

本資料でのモバイルオーダとは、**飲食店舗において**、来店客が自身のスマホでメニューを **都度** 注文できるサービス。

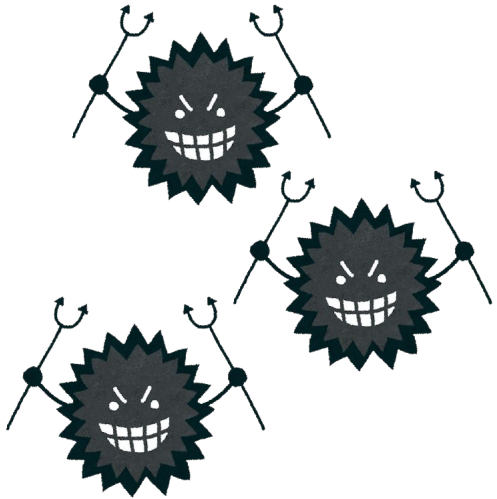
**店舗外**から注文し、来店してテイクアウトするサービスは対象外。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# 飲食店舗のメニュー注文時の課題と解決策

**(店舗の課題)**

・コロナ禍、メニュー注文時の来店客との接触は避けたい
・専用タブレットは、導入/維持メンテ費用がかかる
・店員やタブレットを待たずに注文をして欲しい



**(利用者の課題)**

・コロナ禍、メニュー注文時の店員との接触は避けたい
・不特定多数の人が使ったタブレットは触りたくない
・メニュー注文時、店員やタブレットの順番を待ちたくない

**来店客自身のスマホの注文タブレット化**

≈

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# 今更ですがAPI

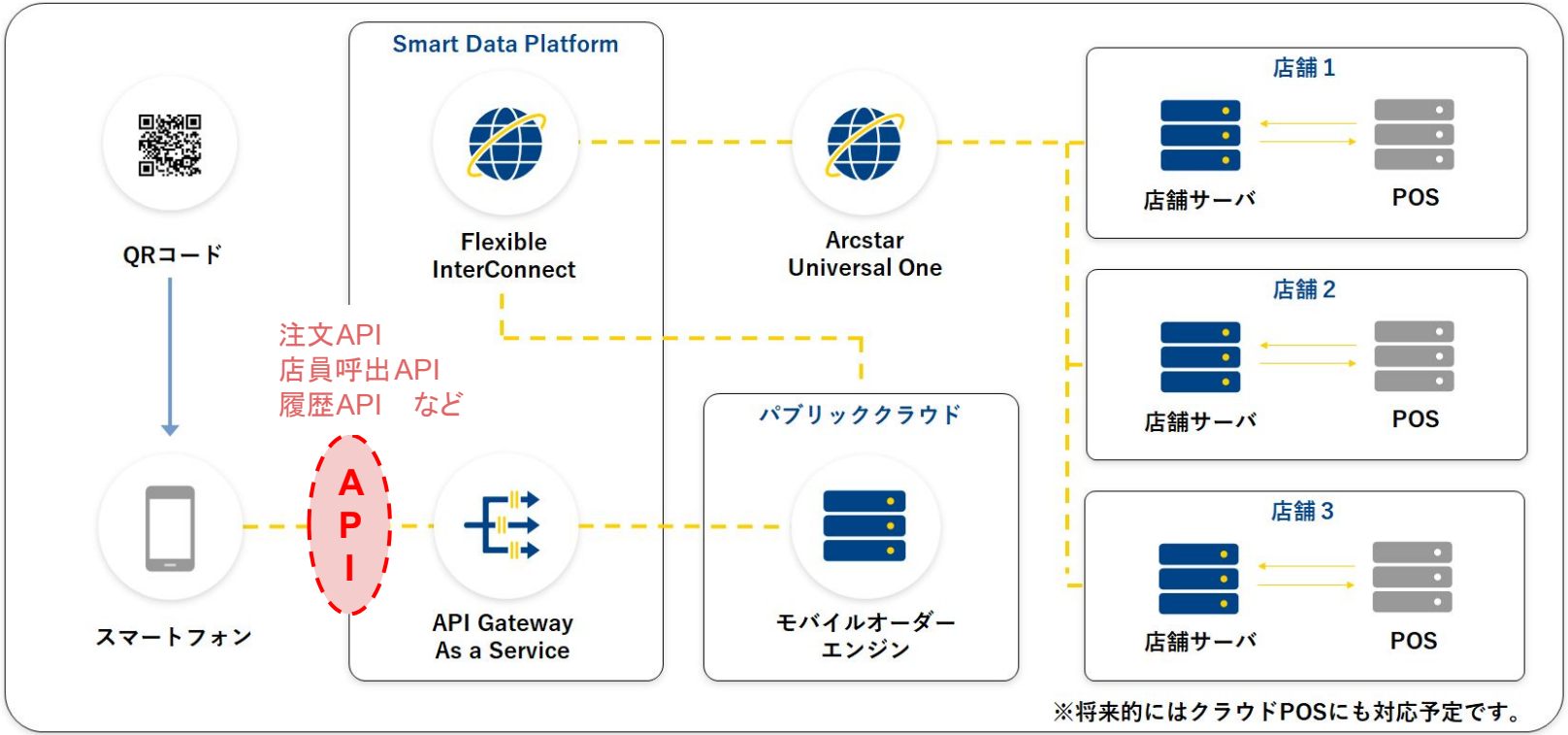
NTT Comモバイルオーダは、
・メニュー注文や店員呼出などの店員が担ってきた役割を**API化**
・店員APIを徹底的に有効活用し
来店客のUX向上に拘り、**来店客が自ら使いたくなる**サービスです。

APIを用意したことで
・短期間での開発、サービスローンチ
・利用者ニーズを適宜反映させ、UXをブラッシュアップ
することができました。

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# NTT Com モバイルオーダのサービス構成

・店舗側の既存構成を活かしつつ、API Gateway As a ServiceでAPIを用意し、素早いサービス開発を実現






© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# モバイルオーダ 開発の流れ

・サービスの構想から開発を短期間で実現し、5ヵ月後にPoCでの提供を開始。

2019年6月
　開発開始
2019年11月
　PoCを開始
2020年3月
　大幅なデザイン変更
2020年12月現在
　3つの飲食チェーン様（回転寿司×1、居酒屋×2）の一部店舗で導入済

ユーザ利便性を考慮し、様々な機能を適宜追加
・食べ / 飲み放題 機能
・オプションメニュー 機能
など
今後も様々な機能を追加予定


© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# NTT Com モバイルオーダの特徴 その1

- インストール不要
- アカウント作成不要
- ログイン不要

© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# NTT Com モバイルオーダの特徴 その2

- **既存の店舗サーバやPOSをそのまま活用※**

- **同卓の複数の来店客からの注文を識別**

自身のスマホでの注文履歴

同じ卓での注文履歴

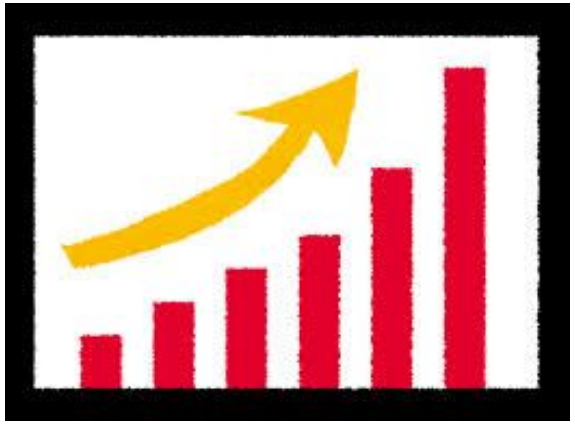
※対応する店舗サーバ/POSに関しては、別途お問い合わせください



© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# NTT Com モバイルオーダの導入効果

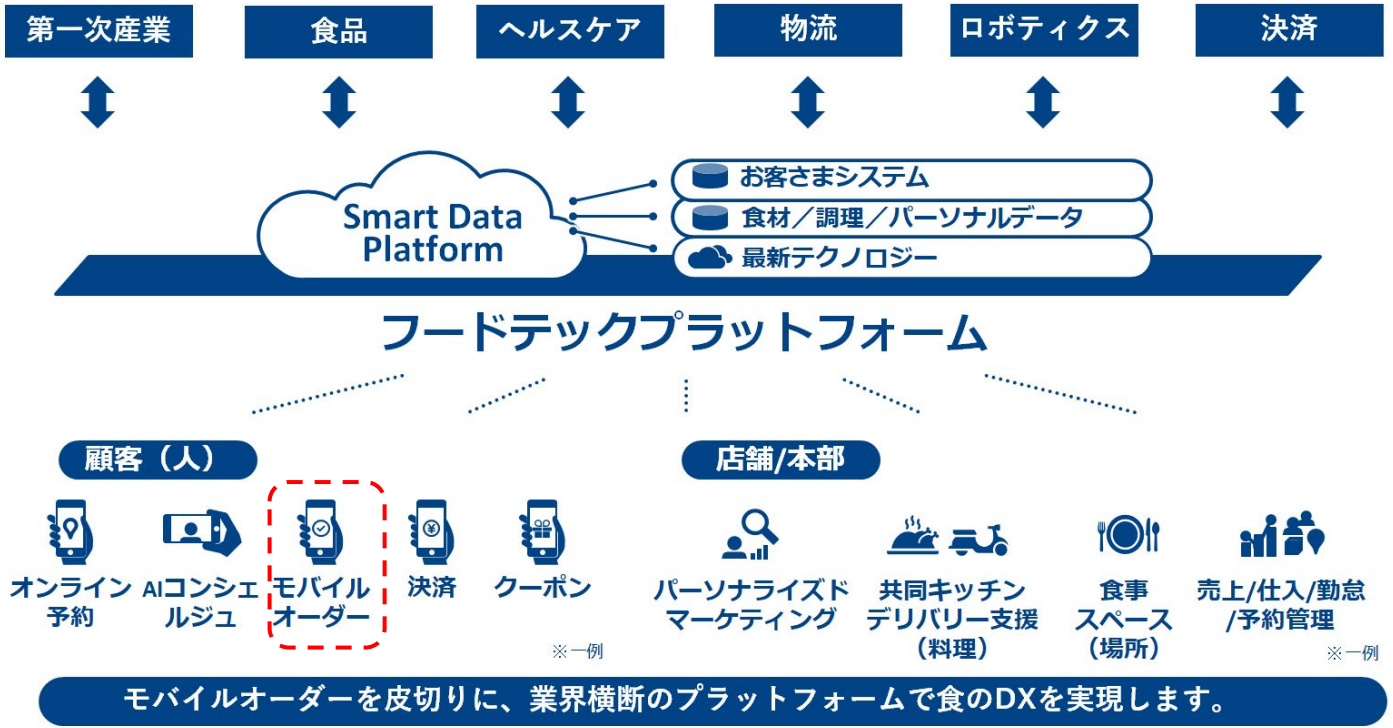
- **店員による勧奨なしでの利用率50%**
- **平均客単価10%増※**



※ 2019年10月PoC提供開始当初の実測値より

# 今後の展望

外食に拘らず、モバイルオーダを皮切りに、食をキーワードとした様々な社会課題に
フードテックプラットフォームとして取り組んでいきます。






© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.

# ご清聴ありがとうございました

・モバイルオーダ導入をご検討頂ける飲食店舗のオーナー様
・フードテックプラットフォームを一緒にブラッシュアップ頂ける企業様
は是非、お問い合わせ頂けると幸いです。

# 問い合わせ先

**NTTコミュニケーションズ**

**イノベーションセンタ**

**プロデュース部門　FoodTech担当**

**smartorder-s2@ntt.com**