店舗トラブルをアプリで解決

大体の見積もり確認後に依頼 無駄を省いて一元管理可能に

ダブルウィンシステム

ダブルウィンシステム（東京・両国、泉良直会長）はこのほど、店舗の緊急トータルサポートを行うスマートフォン（スマホ）アプリ「グッドレスキュー24」をリリースした。

これは「全国の飲食店舗でよくある緊急トラブルを24時間365日、一元で依頼して管理できる」アプリで、iPhone・Android・PCと、どの環境でも利用可能だ。

通常、水回りのトラブルはA社へ、電気関係はB社、空調はC社――と、トラブルごとに違う会社へ逐一依頼しなくてはならない。さらに対応会社は数多くあるためどこに依頼したらいいのか迷うことも多く、緊急ゆえに数社に見積もりを依頼して比較するという余裕もない。

そのため、不明瞭な修理費用であっても支払わざるを得ないのが現状だ。また、トラブルの確認だけでも出張料金を請求されるなど、無駄な出費がかかりやすい。

「グッドレスキュー24」トップ画面

一方「グッドレスキュー24」は店舗で発生しがちなトラブルのほとんどをアプリに集約しているため、一つのアプリからいくつものトラブルに対して迅速に連絡できる。修理依頼の際は、同社が契約する技術サポート会社もしくは既存の取引サポート会社への依頼をアプリ上から選択できる上、修理履歴や進捗状況などの一元管理が可能だ。

例えば、ある店舗で水回りのトラブルが発生したとする。「グッドレスキュー24」アプリの画面から「水回り」をタップすると、「トラブルの場所はどこか」「故障個所はどこか」「どんな故障状態か」といった簡単な質問が出てくるので、それぞれ「厨房」「排水管」「詰まり」などの答えを選択してタップする。するとおおよその見積りが提示されるので、問題なければ状況写真を添付して「グッドレスキュー24」に依頼内容を送信する。

送信後、10分以内にオペレーターから確認の電話が入る。トラブルの詳細を伝えると、オペレーターが内容を技術者に説明して出動を依頼する。依頼を受けた技術者が店舗へ急行してトラブルを解決する、という仕組みだ。なお、出動がない限り料金は発生しないため、オペレーターとの対話で問題が解決した場合は、通話料金以外の費用はかからない。

電気や空調、厨房機器など、他のトラブルも同様の流れで「グッドレスキュー24」から依頼できる。同社が契約しているサポート会社以外の既存取引サポート会社とも連携できるため、今までの付き合いも継続できる。

また、管理責任者の決済が必要な場合は、依頼内容の送信画面にある「管理者報告機能」を使用することで、トラブル内容や料金目安などを速やかに管理者へ相談・報告でき、早期解決につなげられる。

「このサービスは緊急案件が最優先に解決すべき課題なので、緊急以外ではできるだけ出動しない。例えば土曜深夜に当アプリから発信して、オペレーターがヒアリングした結果、緊急を要さないものであれば、『平日昼間の方が修理料金が安い』と説明して、後日改めて訪問するケースもある」と、ダブルウィンシステム会長の泉良直さんは説明する。

対応履歴は全てデータに残るため、特定のトラブルが頻発する場合は、機器交換や改築といった抜本的な解決が必要か、といった判断材料にもなる。また、作業報告見積もり機能があるため、報告書を別途作成する手間も不要。有料オプションを付ければ、複数店舗のデータも管理画面で一元化されるので、各店舗の対応状況をステイタスで確認できる。スタッフによって使用制限を設定して、緊急依頼するかどうかの決定を管理者クラスに限定することも可能だ。

現在、全国にある1400社以上のサポート会社と連携しており、日本中どこでも利用可能だ。新規の場合は、同社サイトからの申し込みによる法人契約が必要になる。アプリの基本使用料は1IDにつき毎月300円（税別・以下同）で、管理者報告機能を付加する場合は同300円が別途かかる。アプリは店舗の従業員全員がダウンロードでき、IDを共有することで誰でも緊急依頼が可能になる。

有料オプションの管理画面機能は同1万5000円。別途オプションで、食洗機洗浄メンテナンスレポート閲覧機能や覆面調査レポート閲覧機能、発注レポート機能も利用できる。

「グッドレスキュー24」のHP

メーカー出展社を募集中!!
―居酒屋の未来を創造する―
居酒屋 Japan 2020
出展案内はこちらから

「氷のコンソメ」で手軽な夏メニュー

ネスレ日本

ネスレ日本は、〈マギー 無添加コンソメチキン〉や〈同 無添加ブイヨン野菜〉を使用した「氷のコンソメ」を今年も提案。賛同した全国のレストランで「氷のコンソメ」を使ったメニューが順次提供される。

「氷のコンソメ」は、コンソメをベースにハーブやスパイスなどで味を調え、凍らせた後にハンディタイプのかき氷器で削り、冷製スープやパスタ、カルパッチョといったさまざまな料理と組み合わせることで、新感覚の「冷やしゃり食感」が楽しめるもの。2017年から提案を始め、昨年は104店舗で「氷のコンソメ」を使用したメニューが提供された。3年目となる今年は、5月15日時点で79店舗が賛同メニューを提案する。

同社が運営する「ネスカフェ 原宿」では、新メニューとして〈氷のコンソメ 野菜スムージー〉税込580円を8月末まで