



日本マクドナルド株式会社 様

[ 飲食 ]

## ドライブスルー等で注文を受ける次世代ハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として、高い視認性と操作性を備えたTOUGH PAD FZ-M1を導入。

お客様にとって「お気に入りの食事の場とスタイルであり続けること」をテーマに、クイックサービスレストランとして業界をリードしている日本マクドナルド様では、お客様対応力、店舗運営の効率化のさらなる向上のための新たなハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として7型頑丈タブレットTOUGH PAD FZ-M1がドライブスルー等で活用されています。その屋外の陽光下でも見やすい視認性とレスポンスが良い操作性、軽量でバッテリー残量を気にせず使える長時間駆動により、オーダー業務の効率化から、お客様満足の向上に貢献しています。

HOT (Handheld Order Take) ドライブスルーなどでクルーが注文待ちのお客様から手持ちの端末で注文を受けるシステム



羽村店  
店長  
山崎 裕太 様



日本マクドナルド株式会社  
オペレーション&テクノロジー本部  
イノベーション推進部  
濱川 一也 様



日本マクドナルド株式会社  
オペレーション&テクノロジー本部  
レストランリニューション部  
榎原 直哉 様



クルーが使いやすい  
据置POSと同じインターフェイス。



両手が使えて安心なショルダーストラップ。

### 導入の背景

**お客様をお待たせすることは、お客様満足の低下となり、販売機会点も大きな損失。  
屋外でも使いやすいハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末の導入を検討。**

私たち日本マクドナルドの店舗では、スピーディに親切・丁寧なサービスを提供することが求められます。お客様をお待たせすることは、お客様満足の低下となり、販売機会点の損失につながります。ドライブスルーや店内で並んで待たれているお客様にご満足いただくためには、1秒でも早く、円滑かつ正確にご注文を受けることが必要です。一部店舗ではドライブスルーの窓口であるオーダーボードの他に、自由に持ち運びできるハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末としてPDAを導入し、待ち行列の解消を図ってきました。そして、タブレットの普及という時代の流れを踏まえ、次世代ハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末の検討が始まりました。現場への導入にあたって重視したのは主に端末を実際に使うクルーの使い勝手が良い事でした。具体的には陽光下でも反射せず画面が見やすいことや軽量でバッテリーの持ちが良いことなどです。このような要件を兼ねそろえた、現場業務に耐えるビジネス向けタブレットをパナソニック様よりご提案いただき実際に確認してみたところ、TOUGH PAD FZ-M1はまさに、次世代型ハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として最適であるという結論に至り、採用を決めました。また、ハード性能だけでなく、5年間の拡張保証といった国内メーカーならではのサービスメニューも安心とランニングコスト抑制という点で決め手となりました。

#### 導入のポイント

##### ポイント1

クルーが直感的に使える  
PDAより大きく明るい画面。

##### ポイント2

軽量や長時間駆動など  
業務用端末としての高信頼性。

##### ポイント3

ランニングコストを低減する  
5年間の拡張保証。



## 導入のメリット

### 高い視認性と操作性で迅速で円滑なオーダーテイクを実現。

日本マクドナルドのドライブスルーは2ヶ所のオーダーボード設置を基本としています。しかし、立地条件からオーダーボードが1ヶ所しか設置できない店舗も存在しており、そのような店舗をサポートするのがハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末です。主に土日、祝日のお昼の混雑時に使用しており、混雑状態に応じて、臨機応変にオーダーを受けることができ、待機車両の軽減とオーダー時間の短縮が図れます。

今回新たにハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として導入したTOUGH PAD FZ-M1は屋外使用を前提として作られているので、陽光下でも液晶画面が見やすく使いやすくと現場クルーからも好評です。実際に現場でテスト使用した時も画面に周りの景色が映り込む事なく、はっきりと文字を認識することができました。またCPUが高性能なため操作レスポンスが早くなり、より円滑なオーダーテイクを実現しています。



店内でのオーダー待ちにTOUGH PAD FZ-M1が活躍し、オーダー時間を短縮。

そして据置POSと同じインターフェイスで使用できる7型の画面も大きな魅力で機器のトレーニングは不要ですし、機器の操作を気にせずサービスや会話に集中できます。それによりクルー配置の柔軟性が増すことに寄与しています。店舗により異なりますが、これらのTOUGH PAD FZ-M1の導入メリットにより、ドライブスルーにおけるオーダーテイク業務の効率化とさらなる顧客満足度の向上につながっています。

お客様を待たせない。クイックサービスレストランのリーディングカンパニーの責務を果たすべく、TOUGH PAD FZ-M1は現場でより有用なハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として活躍してくれることを期待しています。



土日、祝日の様子  
多くのお客様にお越しいただいています。

## TOUGH PADを活用したこれからの展望

### 今後の販売支援アプリケーションとの連携や発展性に期待!

現在はドライブスルーを中心としたハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として導入を進めている段階ですが、WindowsタブレットのTOUGH PADであれば、店舗内外で活用される様々な業務アプリケーションや基幹システム等との連携が容易になると考えています。システム開発のスピード向上や開発コスト削減の視点からも、このTOUGH PADは大きく貢献してくれることでしょう。これまで据置POS端末や関連機器を中心にパナソニック様とお取引してまいりましたが、TOUGH PADがハンドヘルドオーダーテイク(HOT)端末として加わったことを契機に、店舗運営のトータルビジネスパートナーとしてパナソニック様には今後もご協力いただければと期待しております。



採用機種: TOUGH PAD 7型 FZ-M1  
用途: オーダーエントリーシステム

### 導入メリット1

現場クルーの使い勝手が向上しより円滑なオーダーテイクを実現。

### 導入メリット2

オーダーテイク業務の効率化と顧客満足度の向上を実現。

### 導入メリット3

高性能Windowsタブレットで将来的なシステム拡張も容易。

※掲載内容は取材当時(2016年1月)のものです。

お問い合わせは…

【法人向けPCご購入前相談窓口】

ご購入相談、デモ機お貸出し、カタログ請求、法人向け案件別対応など

**ダイレクトマーケティングチーム**

**☎ 0120-878655**

受付時間 9:30~17:30(土日、祝日、年末年始、お盆を除く)

パナソニック株式会社 モバイルソリューションズ事業部

〒570-0021 大阪府守口市八雲東町1丁目10番12号

このチラシに記載の内容は  
事例取材当時のものです。

JPN16AMCD17C