

インナー大会 プレゼン部門 2019 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学名（フリガナ）	学部名（フリガナ）	所属ゼミナール名（フリガナ）
フリガナ）ニホンダイガク	フリガナ）ショウガクブ	フリガナ）イワタタカコゼミナール
日本大学	商学部	岩田貴子ゼミナール

※大会申込書に記入したチーム名から変更することはできません。

※パワーポイント内に動画を使用している場合は「有・無」を記入し、「有」の場合は使用するスライド番号も記載してください。

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数 （代表者含む）	PPT 内動画 （有・無）	動画使用 スライドページ
フリガナ）カシオペア	フリガナ）ヨシダ ケイゴ	5	無	
カシオペア	吉田 圭吾			

※当日使用する PC、マイク、レーザーポインター機能付きワイヤレスプレゼンターは会場に準備しております。

これらは個別にご用意いただいても大学施設・設備の関係上ご利用いただけませんのであらかじめご了承ください。

発表時に使用する成果物 （例：商品化した●●、店舗で配布したパンフレット、調査時に使用したアンケート）

※成果物の配布は、『禁止』とさせていただきます。

研究テーマ（発表タイトル）

ネット弊害から飲食店を救え！ ～IB PROJECT～

※必ず＜企画シート作成上の注意＞を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要（目的・狙いなど）

私たちの研究目的は、悪質なキャンセル問題に困っている飲食店を救うことである。そこで我われは、この飲食店を救うために、悪質なキャンセルをされた場合でもキャンセル料を確実に回収し、損失を補填できる提案をする。予約システムの改革がサービス業の発展へとつながり、日本経済を活性化させることを目指す。

2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

現在、日本の産業は第3次産業が増加し、7割という大部分を占めている。そのなかでも、近年、サービス業が著しい成長を見せており、これらサービス業を利用する際に必要なものが、「予約」である。かつては、直接店舗に出向いたり、電話を使って予約をしたりしていたが、デジタル化によってネット予約が主流となった。

現在では約7割を超える消費者がネット予約を利用している。予約のデジタル化によって予約のスピードの向上、24時間対応が可能となり、今日の日本のサービス業において、ネット予約は必要不可欠な存在であると言える。

しかし、ネット予約は便利な反面、問題を発生させている。それは予約時間になってもユーザーが現れないNO SHOWやドタキャンといったキャンセル問題である。

3. 研究テーマの課題

我われの調査によると、多くの飲食店が現在の予約システムの不満としてキャンセル料が徴収できないことを挙げています。悪質なキャンセルはほとんどの場合、キャンセル料を徴収することが難しく、人件費や材料費の損失を生んでしまっています。また、時間やスペースといった機会損失も発生しており、この損失は企業拡大の妨げ、そしてサービス業全体の成長の妨げにもなっています。日本の経済が活性化する根本には、企業の競争が必要不可欠であるため、キャンセル問題を解決することは経営資源の確実な確保につながります。さらには、企業競争を活発にすることができ、サービス業の発展、強いては日本経済の発展につながると考えられます。

そのため、現在の日本において、我々の掲げている課題解決は必要不可欠であるといえます。

4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

キャンセル問題から発生する被害総額の増加を食い止めるために提案するのは「Insured booking」である。これはネット予約をする際に時間や人数などの予約詳細の入力に加え、クレジットカード番号とセキュリティコードの入力を義務付けるものである。これはクレジット決済を促すものではなく、現金支払いも可能とする。このシステムによって、万が一悪質なキャンセルが発生した場合にも飲食店は確実にキャンセル料を徴収することが可能となる。また、徴収したキャンセル料を損失補填に充てることで、年間被害総額の減少を可能とする。

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

①情報収集②課題解決策の考案③企業へのフィールドワーク④仮説検証などを行った。情報収集として、web検索と国内論文からの情報収集に加え、カカコム食ベログ担当の方への訪問を行った。課題解決策の考案では、現状のシステムを分析し、キャンセル料を確実に徴収できる提案を週3のチームミーティングを通して考案した。企業のフィールドワークでは、再び食ベログ担当の方に我々が考案した提案の評価をいただいた。効果測定は三つの視点（ユーザー、仲介企業、飲食店）から行った。ユーザーには、提案導入の際の利用率に関するアンケートを行った。仲介企業には、フィールドワークを通して、導入可能性やネット予約業界への適合性を確認した。飲食店にはこの提案を導入した仲介企業に、参加してくれるかを伺った。

6. 結果や今後の取り組み

我われが行った「Insured Booking」を使って予約した場合におけるキャンセルへの抵抗感の変化に関するアンケートでは、既

存の予約方法よりもクレジット情報を入力することで、キャンセルへの抵抗感が増すと回答した人が 72.6%だった。この結果から、我々の提案にはキャンセルへの抵抗感を促す効果を持つことがわかる。つまり、「Insured Booking」は、キャンセル料の自動引き落としが可能になるため、心理的にキャンセルへの抵抗感を生み、No Show やドタキャンなどの悪質なキャンセルをしづらくなる要因になるといえる。このように心理的にアプローチすることは根本的な問題解決につながる。

さらに現在、経済産業省が“支払い方改革宣言”を発表するなど、日本全体でキャッシュレス化への取り組みが行われている。すでに、日本国民におけるクレジットカード保有率は 87.9%となっている。これは毎年増加しており、今後、まだクレジットカードを所持していない国民も手にすることが見込まれる。

我々の提案である Insured Booking を食ベログを運営している株式会社カカコムの中島様に提案したところ、「とてもいい提案だと思う。確かにネット予約システムは、本来こうあるべき。君たちの提案はこの業界で広まっていくべき提案だ。」とのお言葉をいただいた。

今回、我われはサービス業の中でもマーケット規模の大きい飲食業界にアプローチした。しかし、この提案は飲食業界だけでなく、予約を必要とするホテル、美容院などの他の業界でも汎用できると考えられる。

7. 参考文献

- ・ビジネス+IT『7割が実施する「ビジネスのデジタル化」、何に取り組んでいるのか？』
<<https://www.sbbbit.jp/article/cont1/34581>>
- ・就活準備オンライン教材 KNOW IT『3-1.業界・業種・職種の違いと産業構造』
<<https://know-it.co-dictionary.jp/know-work/work-3-1.html>>
- ・総務省統計局「総務省統計局ホームページ/3 産業」
<<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2005/kihon2/00/03.html>>
- ・No show(飲食店における無断キャンセル)対策レポート
<<https://www.meti.go.jp/press/2018/11/20181101002/20181101002-1.pdf>>
- ・Foodist Media『飲食店の「ネット予約」、店主が抱える悩みは？ 55%の経営者から「予約キャンセルが不安」の声』
<<https://www.inshokuten.com/foodist/article/4826/>>
- ・予約ラボ『「予約キャンセル」はなぜ起こる？ イマドキの予約キャンセル事情の調査レポート』
<<https://yoyakulab.net/business/booking-cancel-reason-report-2015/>>
- ・ITmedia『飲食店「無断キャンセル」の損害額は年間 2000 億円 どうすれば防げる？』
<<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1811/02/news090.html>>
- ・Manegy「飲食店の無断キャンセルに関する意識調査」
<<https://www.manegy.com/news/detail/194>>
- ・西原達也〔1994〕『消費者の価値意識とマーケティング・コミュニケーション』日本評論社
- ・上原聡〔2008〕『感情マーケティングの理論と戦略』専修大学出版局

<企画シート作成上の注意>

- ※本企画シートは審査の対象となり、予選会・本選の前に、実行委員会から審査員(ビジネスパーソン・大学教員)の方々に事前にお渡しいたします。
- ※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。また、インナー大会終了後、プレゼン部門にご協力いただいている日経ビジネス様（株式会社日経 BP マーケティング）に大会結果ページを作成いただいております。大会結果ページにはチーム名やご提出いただいた本企画シートが掲載されます。
- ※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1〜7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。
- ※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、4 ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、4 ページ目までをお渡します。
- ※大会参加申込み時点から、チーム編成の変更(チームの人数・交代など)は、「不可」とさせていただきます。ただし、チームメンバーの留学等やむを得ない事情でチーム編成

に変更が生じる場合は、実行委員会(プレゼン局)にご連絡ください。実行委員会側で協議のうえ、ご返答いたします。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版權の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経 BP 社・株式会社日経 BP マーケティングは一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

※パワーポイント内で動画を使用する場合は、必ず「有」とご記入ください。「有」の場合は使用するスライド番号も明記してください。動画を使用する際の注意事項は参加要項に記載しております。

※成果物を使用する場合は、必ず企画シートにご記入ください。企画シートにてご記入が無い場合、発表当日のご使用を「不可」とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

↑ ここまでを 4 ページ以内におさめて、ご提出ください