

MyCOFFEEカルテ

接客マニュアル

MyCOFFEEカルテとは？

店頭でのコーヒー選びを 便利に・楽しくする接客タブレット

MyCOFFEEカルテは、お客様ひとりひとりの商品購入履歴やコーヒーの味わいを表現したCOFFEEマップ等を利用して、店頭でのコーヒー選びを便利に・楽しくするサービスです。

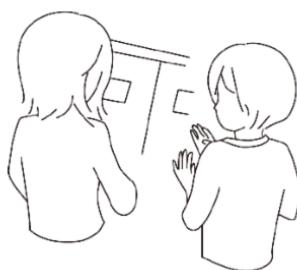
店頭でのお客様の体験の満足感を高めて、来店回数を上げること及び売上の向上を目指しています。また、MyCOFFEEカルテを利用することによってデータに基づいた説得力のある接客を、個人のスキルに依存せず可能にします。



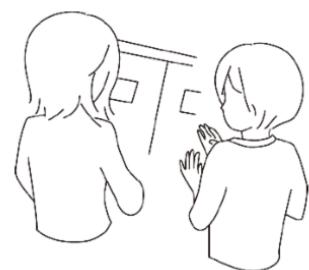
MyCOFFEEカルテを用いた接客の流れ



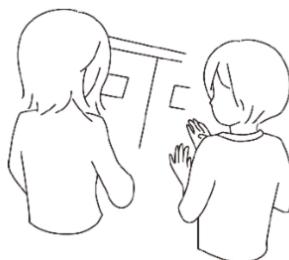
①店頭にお越しのお客様に声
がけ



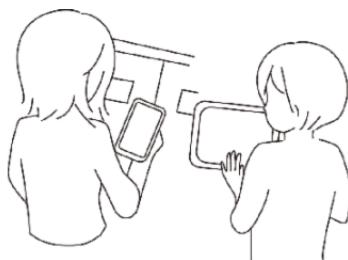
②カルテについて簡単に紹介



③購入履歴やCOFFEEマップ
を利用してコーヒー選びがで
きることを実演で説明



④カルテを用いて次に飲む
コーヒーを勧める



⑤LINEでも利用できることを
説明



⑥コーヒー購入

MyCOFFEEカルテを利用する

MyCOFFEEカルテの画面の見方

メインエリア

購入履歴(→p.3)やCOFFEEマップ(→p.3)の表示



購入履歴(→p.3)とCOFFEEマップ(→p.3)
の切り替え

コーヒーメモ (→p.9)

起動ページ

LINE移行ページ
(→p.3)

ヘルプ機能
(→p.3)

MyCOFFEEカルテの主な機能

購入履歴



お客様が過去に購入した商品の履歴を見ることができます。商品をタップすると、その商品の説明を見ることができます。また、お客様がそのコーヒーを飲んで好みだったかどうかの感想登録をする機能もあります。

これから買う商品選びの参考にして役立てられます。

COFFEEマップ



COFFEEマップとは、苦味と酸味・ライトとストロングという2軸を基準にしてコーヒーの味わいを表現した図です。このマップを元に、気になる味わいの商品を簡単に探すことができます。

またこのマップにはお客様の購入履歴や登録した感想のデータから好みの傾向にあるマスを色付けた表示モードがあります。この色付きのマップからお客様の好みが一目でわかり、これを元にすることで説得力のある商品のおすすめができます。

目次

1.MyCOFFEEカルテを案内する...P.4-5

お客様に声をかけ、MyCOFFEEカルテについて簡単に機能や利便性を紹介します。

2.購入履歴を紹介する...P.6

購入履歴の機能について説明します。

3.感想登録機能を紹介する...P.6

購入履歴からコーヒーの詳細を開いて感想登録ができるなどを説明します。

4.COFFEEマップを紹介する...P.7

COFFEEマップによって商品を探すことができるなどを説明します。

5.COFFEEマップ(色付き)を説明する(購入履歴があるお客様のみ)...P.8

色付きの、味覚傾向がわかるCOFFEEマップの説明をします。

また、お客様のマップをみて、タイプ一覧の中から当てはまるタイプを紹介します。

6.LINEを連携する...P.9

LINEでも購入履歴やマップを利用できることを案内します。

また、プラカードを使用しているお客様にはLINEへの移行を勧めます。

店舗スタッフ向け機能...P.10

スタッフ向けの機能を紹介しています。

1. MyCOFFEEカルテを案内する

お客様に声をかけ、MyCOFFEEカルテでできることを軽く説明します。（例：このタブレットで今までの商品の購入履歴を見たり、苦味や酸味といった味わいから飲みたいコーヒーを簡単に探すことができる新しいサービスをはじめました。など）ご興味を持っていただけたら、実際にタブレットを使用しながら案内をします。はじめに、タブレットにお客様のデータを読み込むためにポイントカードをお持ちかどうか尋ねます。



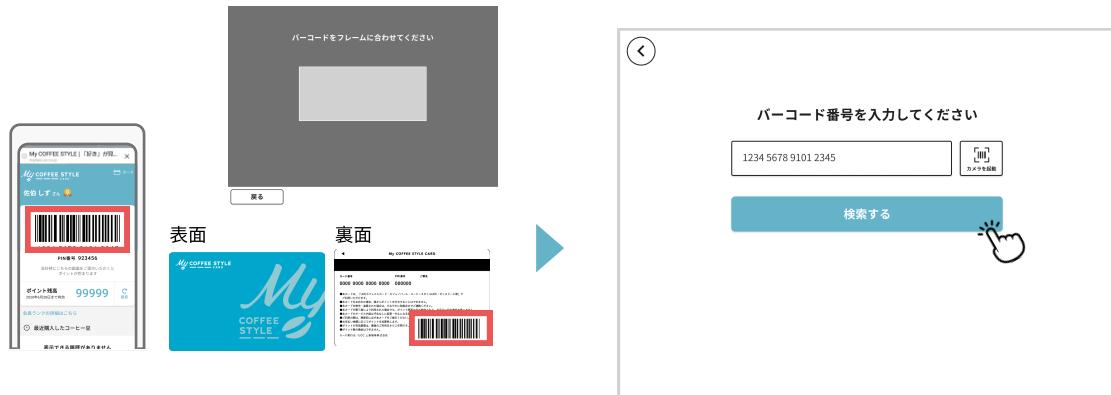
□ □ ポイントカードをお持ちの場合

お客様のポイントカードをカルテで読み取ってください。



タブレットを起動し、「バーコードを検索する」をタップ

「カメラを起動」をタップ



タブレットのカメラから、カードのバーコードを読み取ります

※うまく読み込めない場合は、トラブルシューティングをご覧ください。

バーコード番号が入力され、検索するボタンを押すと読み込み完了です

ポイントカードをお持ちでない場合

店頭のポップからQRコードを読み取り、LINEカードの登録(お友達登録)をご案内します。

2. 購入履歴を紹介する

(購入履歴があるお客様にのみ説明。購入履歴がないお客様→P.7)

購入履歴機能について説明します。

この機能は過去に購入した商品を見返すことができ、これから買う商品選びの参考に役立てられます。

The screenshot shows a list of coffee purchases for 'ゲストさん' (Guest User). At the top, there's a summary bar with the user's name, ID, first use date (2019/9/12), points balance (99999 pt), total store visits (9999), and a 'コーヒーメモ' (Coffee Memo) button. Below this is a section titled 'ゲストさんのコーヒー豆の購入履歴を表示しています' (Showing guest user's coffee bean purchase history) with a total of 84 items.

Annotations in red:

- A red box highlights the date '31日 (水)' (Wednesday, November 31) under the heading '購入した日付' (Purchase Date).
- A red box highlights the product '黄金のブレンド神戸多聞' (Golden Blend Kobe Tawarayama) under the heading '購入した商品' (Purchased Product).
- A red box highlights the background color of the row for '黄金のブレンド神戸多聞' with the text '灰色の背景の商品 =商品詳細なし' (Grey background product = no product details).
- A red box highlights the background color of the row for '新 横須賀田屋メルカード ブルーマウンテンNO1喫' with the text '白い背景の商品 =商品詳細あり' (White background product = product details available).

At the bottom of the page, there are buttons for '購入履歴' (Purchase History), 'COFFEE MAP' (Coffee Map), 'LINEでも体験する' (Experience via LINE), and a question mark icon.

3. 感想登録機能を紹介する

(購入履歴があるお客様にのみ説明)

購入履歴のコーヒーをタップするとコーヒーの詳細情報が表示されます。(※白い背景の商品のみ)
詳細画面では、飲んだ感想を登録することができ、今後商品を買う際の参考にするために、お客様が自身の好みを記録しておくことができます。

The three screenshots show the flow of reviewing a coffee purchase:

- The first screenshot shows the main purchase history page with several items listed. One item, '黄金のブレンド神戸多聞' (Golden Blend Kobe Tawarayama), has its details expanded, showing the price (680円 (本体価格)), a small image, and a '感想登録' (Review Registration) button.
- The second screenshot shows the detailed view for '黄金のブレンド神戸多聞'. It includes the product name, price, a small image, and a large text area for reviews. Buttons for 'COFFEE MAP' and 'LINEでも体験する' are at the bottom.
- The third screenshot shows the same detailed view with a '好き!' (Like!) button highlighted in yellow. A message at the bottom right says 'う~ん…' (Uhh...) and '好き!' (Like!).

購入履歴の中から、詳しい情報を見たいカードをタップします。

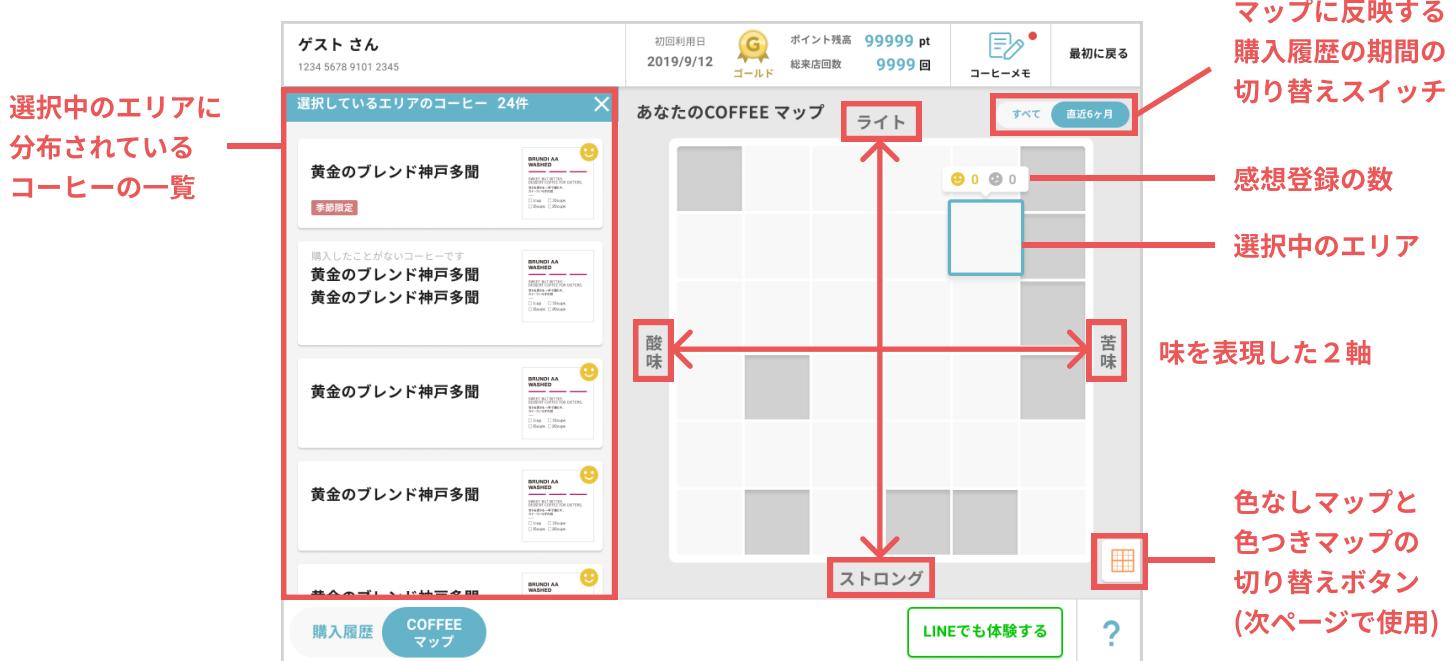
*履歴の更新は1日1回のため購入後すぐには更新されません

お客様にご感想を訊き「好き」か「う~ん…」か選んでタップしてもらいます

選んだ方のボタンの色が変わります。
これで感想登録は完了です

4. COFFEEマップを紹介する

まずはCOFFEEマップについて、説明します。



COFFEEマップとは、ライトとストロング・苦味と酸味の2つの軸を基準にしてコーヒーの味わいを表現した図になります。36個に分けられたエリアに店頭で販売しているコーヒーが分布されており、味わいからコーヒーを簡単に探すことができます。

例えば、マップの右上にいくほどマイルドながら苦味も感じられるコーヒーが、左下にいくほど濃厚でリッチな酸味が感じられるコーヒーが分布されています。

マップを利用した商品の探し方



左下の「COFFEEマップ」ボタンをタップすると、購入履歴画面からCOFFEEマップ画面に切り替わります。

マップ上から気になる味わいのエリアをタップします。

そのエリアに分布されているコーヒーが画面左に表示されます。このようにして、気になる味わいのコーヒーを簡単に探すことができます。

5.COFFEEマップ(色付き)を紹介する

(購入履歴があるお客様にのみ説明)



COFFEEマップ画面の右下にあるマップボタンをタップするとマップが色付きのものに変化します。

この色は、お客様のデータによって配色され、商品を購入したり「好き」と感想登録した商品が分布されているマスほど色が濃くなる仕組みになっています。つまり、マスの色が濃いほどお客様の好みの傾向であるということになります。このマップを元にすることで、説得力のある商品のおすすめをすることができます。

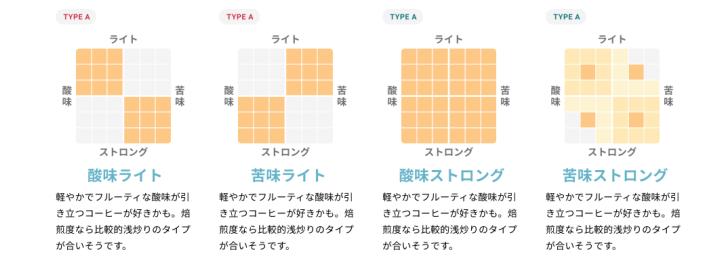
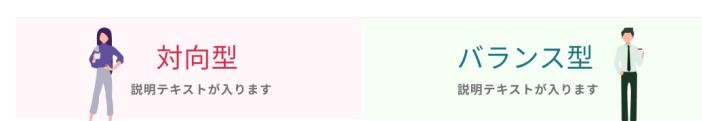
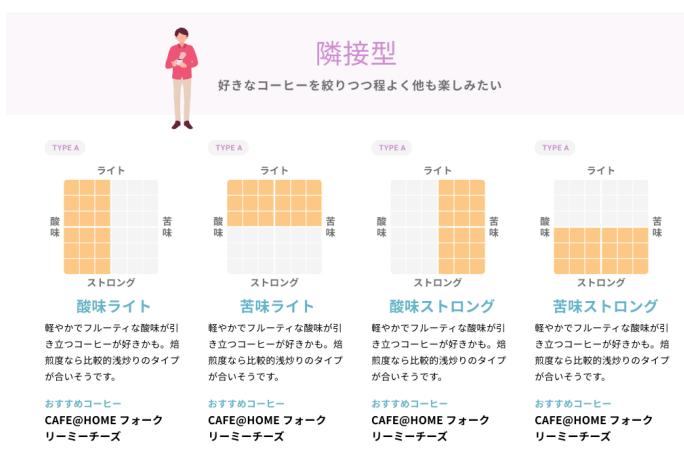
味覚傾向マップのタイプ紹介

お客様の味覚傾向マップを見て、当てはまるタイプを説明します。

下記の中から一番マップの配色が近いタイプを伝ます。

また、タイプの説明ができたらそのタイプのおすすめコーヒーを紹介します。

- 1 _あなたはどのタイプ?
16種類のタイプ別 COFFEEマップ一覧



6.LINEを連携する

LINEのポイントカードを利用しているお客様にはLINEのトーク画面を開いていただき、MyCOFFEEカルテの機能がLINEでも利用できることを説明します。

プラスチックのポイントカードを利用しているお客様にはLINEへの移行を勧めます。

LINEの案内

MyCOFFEEESTYLEのLINEトーク画面上でも利用できるサービスを紹介します。



主要な機能

③ ポイントカード



店舗で使用するポイントカードが表示されます

⑤ 購入履歴



カルテと同じ購入履歴を見れます
※カルテ同様、履歴の更新は1日1回のため購入後すぐには更新されません

⑥ あなたの味覚傾向



COFFEEマップが閲覧できます。
また、COFFEE stylistがマップの状態からおすすめのコーヒーを紹介します

その他の機能

① オンラインショップ

オンラインショップのサイトに繋がります

④ QR読み取り

商品のパッケージについているQRコードを読み取れます

② イベント情報

店舗でのイベント情報を見るページに繋がります

⑦ 商品を探す

商品をキーワードや商品名から検索できます

⑧ お届け便情報

MyCOFFEE お届け便というサービスの情報に繋がります

⑨ 感想登録

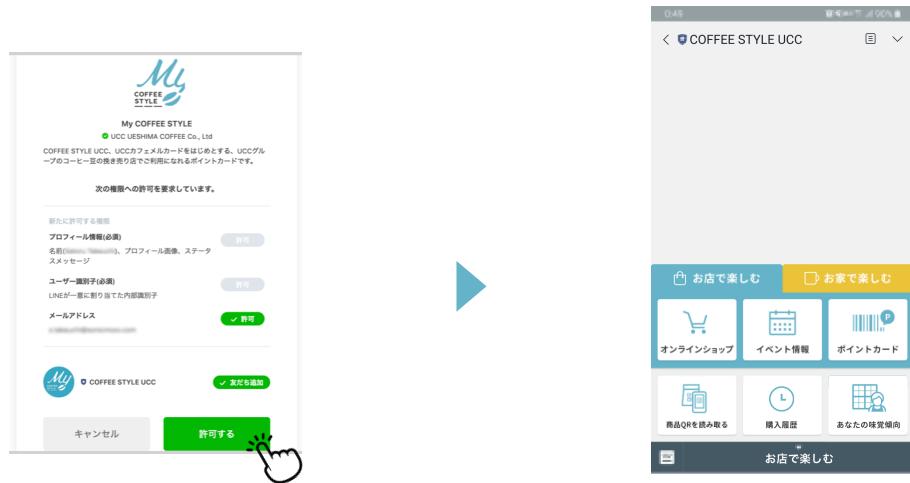
購入した商品の感想登録を行えます

プラカードからLINEへの移行方法



「LINEでも体験する」をタップ

右下のQRコードをスマートで読み取り



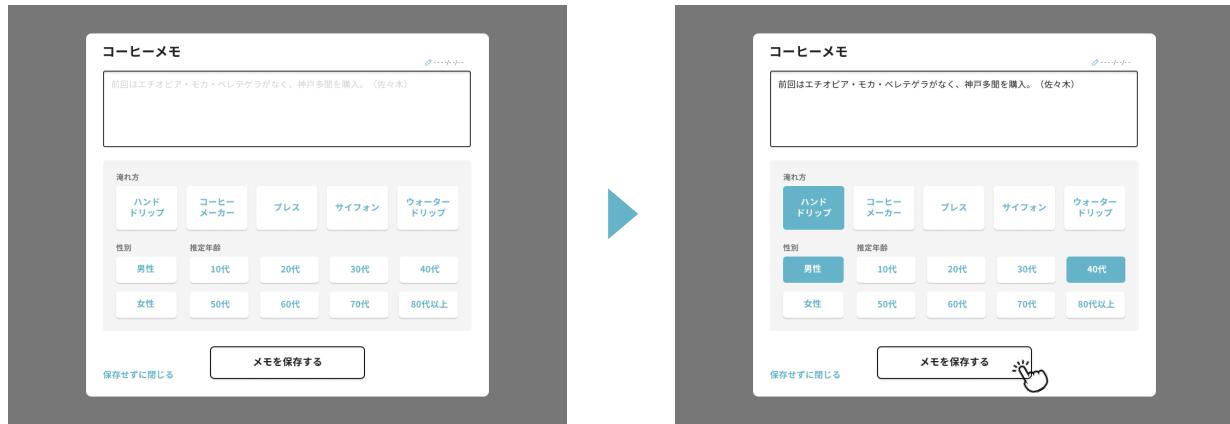
表示されるLINE上の画面で「許可する」をタップすると完了です

移行が済みましたら、LINEの機能を案内します。

スタッフ向け機能

コーヒーメモ

お客様が前回どのようにしてコーヒーを選んだか・購入したかなどの情報を自由にメモすることができる機能です。



覚えておきたい内容をメモします

記入し終わったら、保存ボタンを押してメモ完了です。