Confidential

障害発生時のダイニー利用方法

© 2026 Dinii Inc.

Index

© 2025 Dinii Inc.

1　ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方

2　法

3　緊急事態時のオペレーション

4　各プロダクトの動作の詳細や注意点

　　緊急事態の訓練について

Index

© 2025 Dinii Inc.

1 ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方法

2 法

3 緊急事態時のオペレーション

4 各プロダクトの動作の詳細や注意点

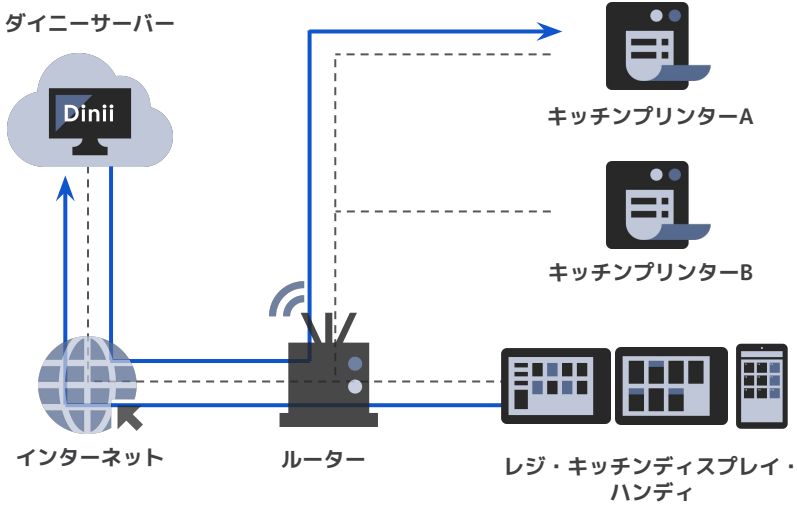
緊急事態の訓練について

Confidential

ダイニーPOSレジの仕組み

ダイニーの場合、常にサーバーと情報を行き来させているため、店内のネット環境がすごく大事になっております。
（同じ卓でカート内がシェアされたり、リアルタイムで来店顧客の来店回数や喫食情報が見えるのはそのため）

通常時
常にサーバーと情報を行き来させている



注文送信

注文内容のリアルタイム同期

追加や、注文した商品がリアルタイムで同じテーブルのメンバーに共有。すべてアイコン付きで注文の重複を防ぐ事が可能。



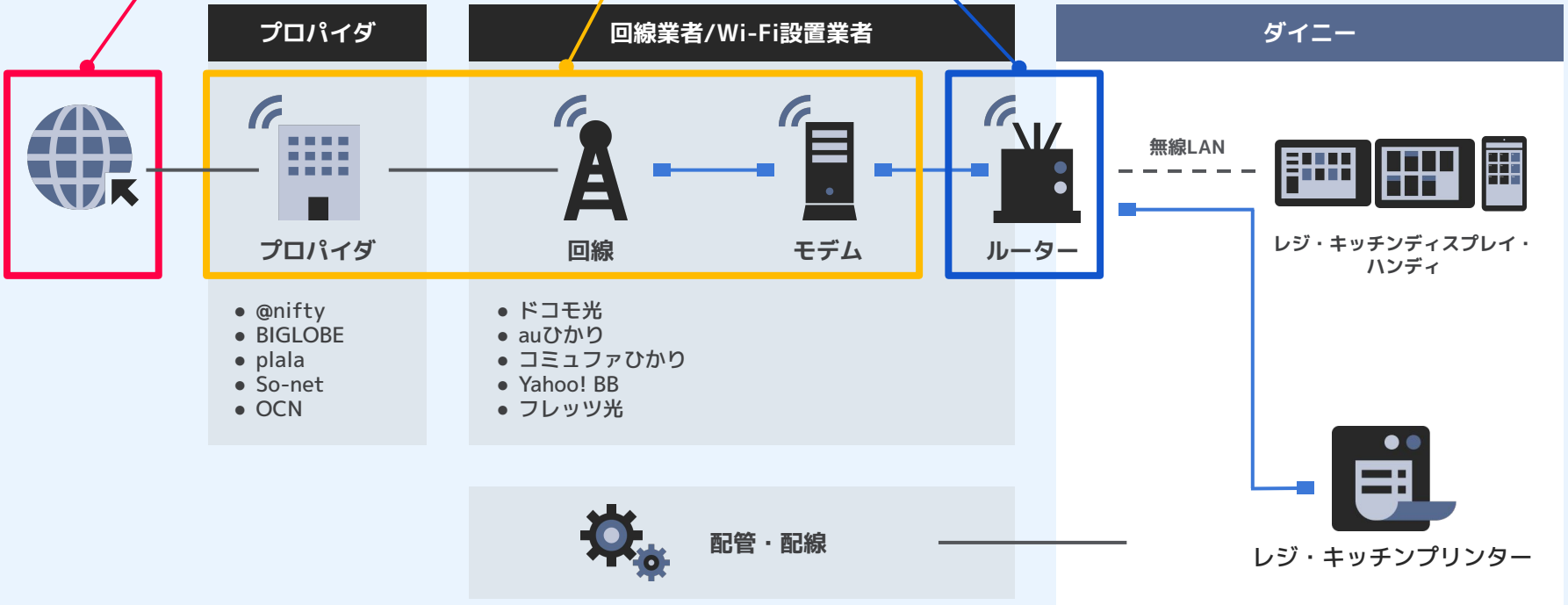


© 2026 Dinii Inc.

Confidential

緊急時発生時のダイニーについて

発生原因は「システム障害」「回線トラブル」「ルータートラブル」の３つです。



※ダイニー責任範囲：ダイニーシステム、ダイニーから納品した機材

© 2026 Dinii Inc.

ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方法

Confidential

緊急事態発生時、原因と店内ネットワークの環境により利用”できる機能” “できない機能” が変わります。

システム障害 回線トラブル

✅ 緊急時利用できる機能

- 卓立ち上げ
- レジでの会計
- 注文
- 伝票印刷



レジ



レジプリンター

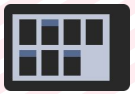
※以下は店舗により、
利用できない場合あり（6頁参照）



キッチン
プリンター



ハンディ



キッチン
ディスプレイ

⛔ 緊急時利用できない機能

- モバイルオーダー
- 会計取消



モバイル
オーダー

ルータートラブル

✅ 緊急時利用できる機能

- レジでの卓立ち上げ
- レジでの注文
- レジでの会計
- レシート印刷



レジ

Bluetooth
接続に変更



レジプリンター

⛔ 緊急時利用できない機能

- モバイルオーダー
- キッチンディスプレイ
- ハンディ
- 伝票印刷
- 会計取消



ハンディ



モバイルオーダー



キッチン
プリンター



キッチン
ディスプレイ

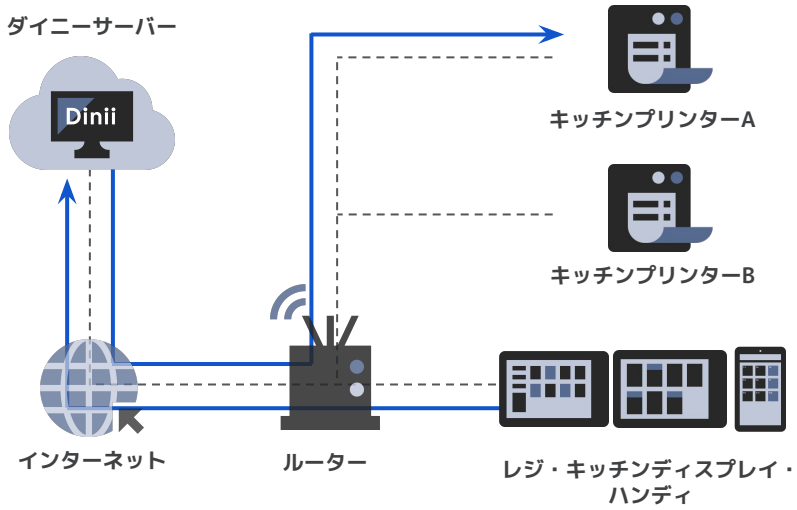
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

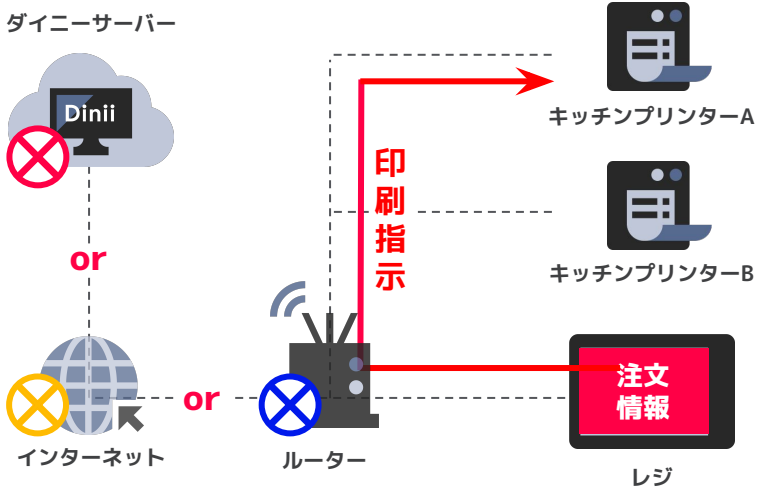
店舗によって”できる機能”“できない機能”はなぜ起こるのか？

緊急事態になった場合はルーターを起点として情報を送り合っているため、
ルーター本体に問題があった場合や、店内ネットワーク構成が複数ある場合にはうまく起動できません。

通常時
常にサーバーと情報を行き来させている



緊急時
サーバーと情報が行き来できない

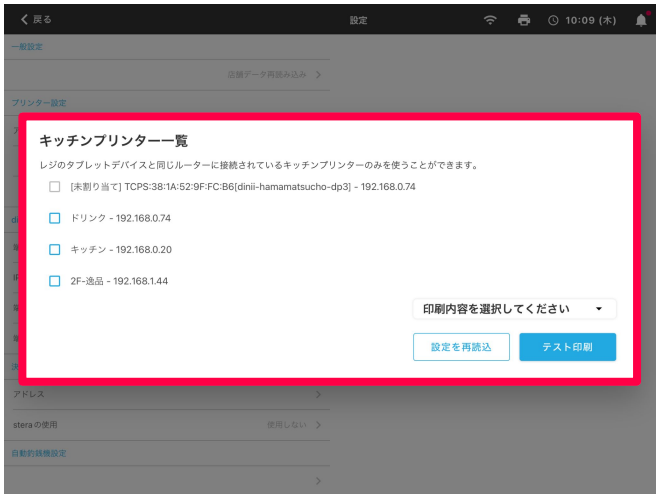


© 2026 Dinii Inc.

Confidential

自店舗の事前確認：各機器の利用可能状況について

キッチンプリンターの設定確認



レジの**［設定▶キッチンプリンターテスト印刷▶キッチンプリンター一覧］**より確認。表示されているキッチンプリンターのみ利用可。伝票印刷ができます。

ハンディの設定確認

ハンディの**［≡▶ハンディとレジの接続状況］**より確認。

- **「接続されています」**と表示されている場合、利用可。
- **「接続されていません」**と表示、利用不可。レジのiPadと同じWi-Fiに接続してください。

正しく接続されると、注文が可能になります。



© 2026 Dinii Inc.

自店舗の事前確認：各機器の利用可能状況について

Confidential

キッチンディスプレイの設定確認





キッチンディスプレイの［調理・配膳選択画面▶Versionを長押し］より確認

「レジとの接続が切れています。同じWI-Fiに接続してください。」と表示されている場合、利用不可。

© 2026 Dinii Inc.

Index

© 2025 Dinii Inc.

1 ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方法

2 法

3 緊急事態時のオペレーション

4 各プロダクトの動作の詳細や注意点

緊急事態の訓練について

Confidential

緊急事態時の流れ

STEP 1	トラブル発生と思ったらまずレジアプリ確認	
STEP 2	状況把握と復旧に向けての対応	
STEP 3	ご来店のお客様への対応 ＋	① 案内 ② 未提供商品の確認1（任意） ③ 未提供商品の確認2（任意）
	店内オペレーション	a. システム障害の場合 b. 回線トラブルの場合 c. ルータートラブルの場合
その他	店内作業（ルータートラブルのみ）	
復旧後	データの再送や修正／通常状態に戻す／ご来店のお客様への案内	

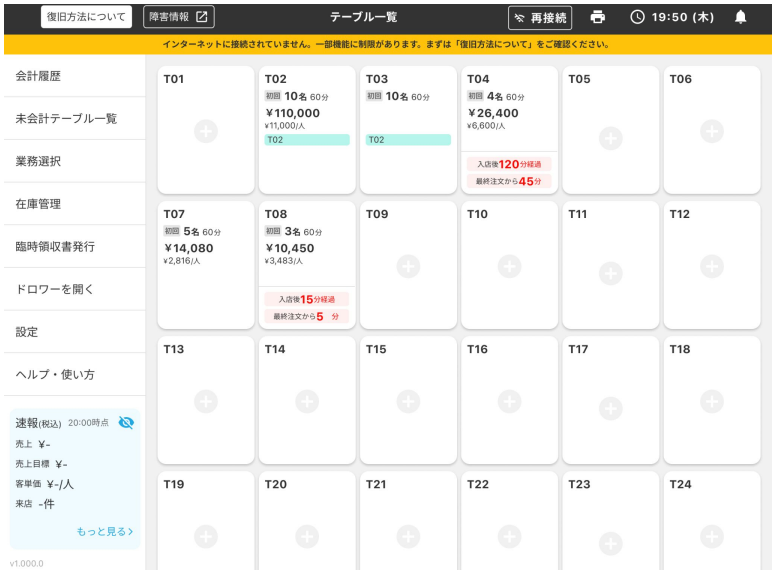
© 2020 SHIFT INC.

Confidential

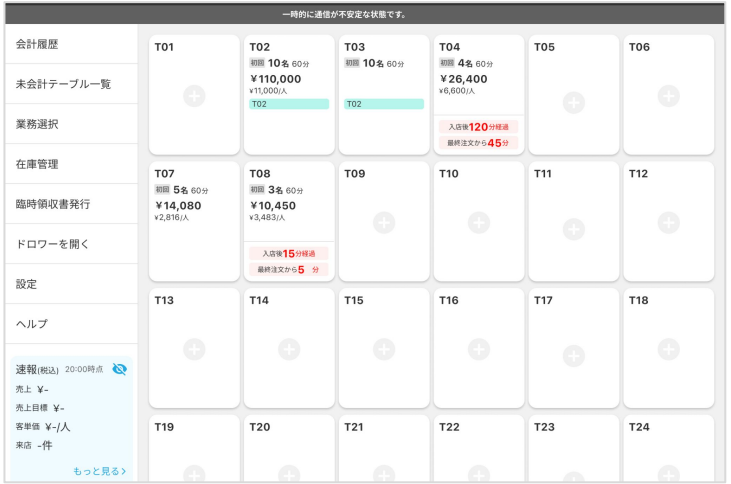
STEP 1 トラブル発生と思ったらまずレジアプリ確認

トラブル発生時は原因によって表示が異なります。
「左下の黄色の状態」はレジ端末がインターネットに繋がっていないオフライン状態です。
「右下のグレーの状態」はシステム障害の可能性時または原因によって通常時と同じ表示の場合があります。

回線トラブル / ルータートラブル



システム障害の可能性 / 通信が不安定な状態



障害以外にも店舗の通信環境が不安定な際に表示されます。
表示頻度が多い場合はサポートにご相談ください。

Confidential

STEP 2 状況把握と復旧に向けての対応

まずこちらをご確認・お試しください。

① 適切なWi-Fiにつながっているか確認
② レジアプリ・iPadの再起動
③ ネットワーク機器（Wi-Fiルーター）の再起動

お問い合わせ

上記お試しいただき復旧しない場合はサポートにお問い合せください

- **お電話について**

※障害発生時は入電が集中するため、**お電話が大変繋がりにくくなります。**
（システム障害の際は、アナウンスが流れますので案内に従ってください。）

- **LINE「ダイニーチャットサポート」**

※緊急時ために**右手のQRから「ダイニーチャットサポート」を必ずご登録ください。**
LINEにて、不具合時のお知らせを配信しております。

ダイニーサポートへの
ご登録はこちらから

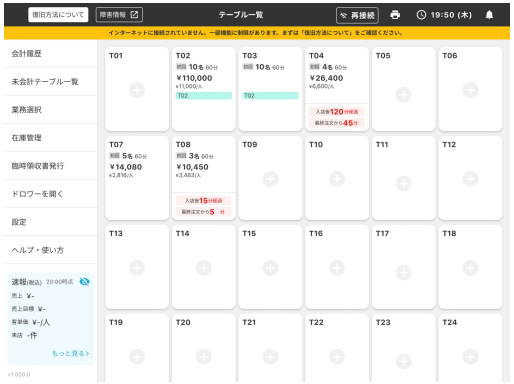
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

STEP 2 状況把握と復旧に向けての対応

改善されたら通常オペレーションに戻ります。
改善されない場合やお問合せ混雑によりサポートと連絡がつかない場合は、STEP3以降の状況に合わせて店内オペレーションの変更お願いいたします。またその場合のレジの表示は下記のようになっております。

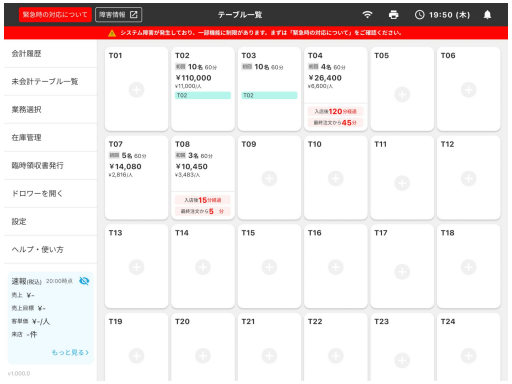
回線トラブル



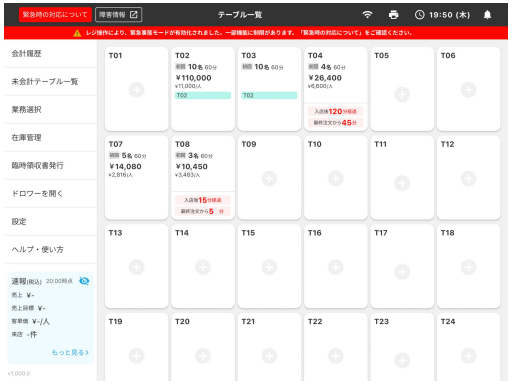
レジ端末がインターネットに接続できていないオフライン状態。

ルータートラブル

システム障害



［ダイニーで自動切り替え］
従来通りダイニーにてシステム障害を検知した場合、ダイニーより強制的に緊急事態モードに切り替えを行います。



［店舗で手動切り替え］
ダイニーより緊急事態モードに切り替えをする前に、店舗様側で手動で緊急事態モードの切り替えを行うことができます。

© 2020 Dinii Inc.

Confidential

STEP 2 状況把握と復旧に向けての対応

［店舗で手動切り替え方法］

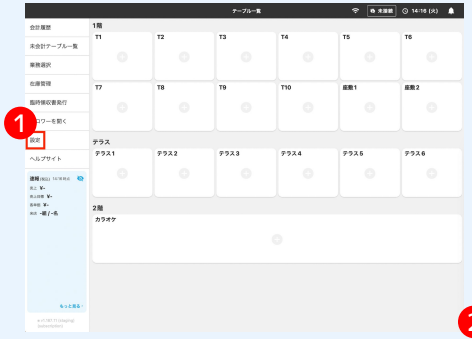
システム障害発生時、ダイニー側で強制的に緊急事態モードへの変更を行いますが、予期せぬ事象でモード切り替えが正常にできなかった場合、店舗さま側で手動で緊急事態モードへの切り替えが行うことができるようになります。

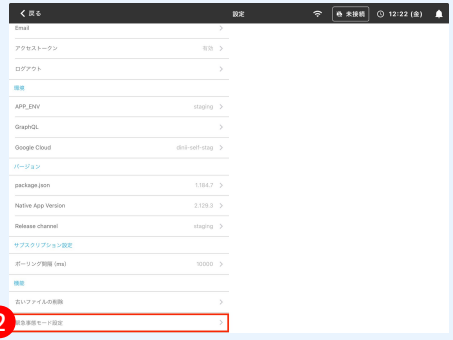
※実際の緊急事態でのみ使用してください。

※操作ログがダッシュボードで確認できるようになります（リリースまでお時間頂戴いたします）

［手順］

レジ＞❶設定＞❷緊急事態モード設定＞❸次に進む＞❹確認ページ表示＞内容確認＞❺緊急事態モードに切り替えるをタップし完了









© 2026 Dinii Inc.

Confidential

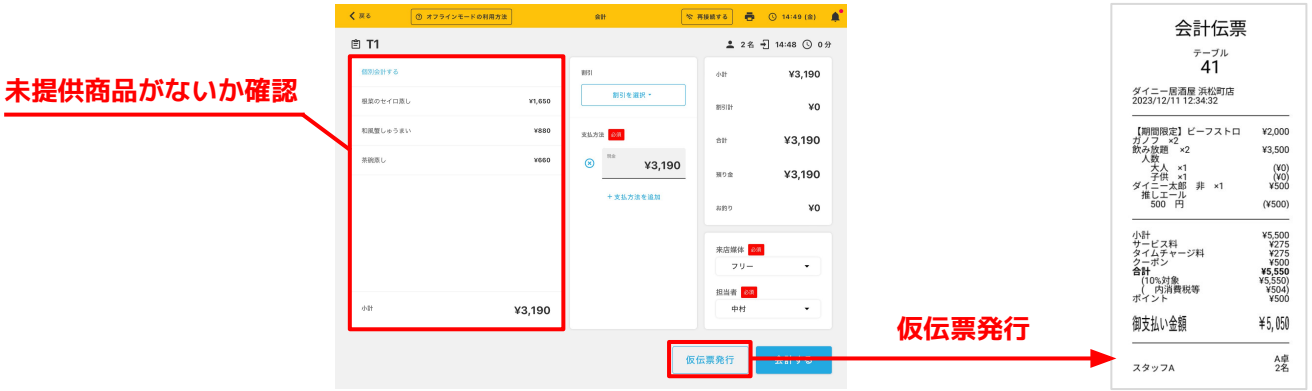
STEP 3 ご来店のお客様への対応

① 案内

モバイルオーダーが利用できない旨と、口頭でオーダーを取る旨を、
お客様へご案内する。

② 未提供商品の確認1(任意)

レジの会計で仮伝票を発行し、お客様へ未提供の商品がないかの確認。



③ 未提供商品の確認2(任意)

直近何かモバイルオーダーでご注文いただいていないか、モバイルオーダーの注文履歴から確認。（モバイルオーダーが利用できる際に限ります）

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

STEP 3 店内オペレーション

システム障害 ハンディオペレーション（ハンディとキッチンプリンター/キッチンディスプレイ利用可能な場合のみ）

回線トラブル ハンディオペレーション（ハンディとキッチンプリンター/キッチンディスプレイ利用可能な場合のみ）

→ハンディかキッチンプリンター/キッチンディスプレイのどれかが使用できなければ紙伝票オペレーションになります。

ルータートラブル 紙伝票オペレーション（Bluetooth接続にすればレジの注文打ち込みは利用可能。18項参照）

1. 状況確認	2. お客様へ伝える	3. 注文をとる	料理・ドリンク提供	4. 会計
			※注文伝票が印刷されない場合、キッチンへ直接注文内容を伝えてください。	
STEP1、STEP2を参考に状況確認する。	お客様に注文を口頭で取ることを伝える	スタッフが注文を、ハンディまたは紙で取る		注文内容に相違がないかお客様とご確認いただきレジアプリで会計を行う

用意するもの

- 紙メニュー
- 筆記用具（ボールペンなど）
- 紙（メモ帳、手書き伝票など）

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

その他　店内作業（ルータートラブルのみ）

ルータートラブルの場合は、**レジとレジプリンターをBluetooth接続に切り替え**ていただく必要があります。

手順概要

1. レシートプリンターから、プリンター情報を印刷する
2. iPadとレシートプリンターをBluetoothで接続する
3. レジアプリの［設定］より該当のプリンターを選択し出力先の紐づけを行う

詳細はこちらのヘルプサイトをご確認ください。
https://dinii.wraptas.site/4e1ca642660c4dfc98e98ea31defce2c

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

その他　店内作業（キッチンディスプレイご利用の店舗様のみ）

設定によりオペレーション変更の内容が異なりますので、自店舗の設定は事前に把握しておいてください。

	設定		緊急時のオペレーション
1	注文が入ったらキッチンディスプレイに表示、 調理済みにしたらチビ伝票が印刷される	→	キッチンプリンターが接続されている場合 **注文が入ったら、キッチンディスプレイに表示** **調理済みにしたら提供伝票を印刷** ※モバイルオーダーからの注文はできません。
2	注文が入ったらキッチンディスプレイに 表示と同時にチビ伝票が印刷される（7頁参照）	→	キッチンプリンターが接続されている場合 **注文が入ったらキッチンディスプレイに表示と同時に** **チビ伝票を印刷** ※モバイルオーダーからの注文はできません。
		→	キッチンプリンターが接続されていない場合 **注文が入ったらキッチンディスプレイに表示** ※モバイルオーダーからの注文はできません。
3	注文が入ったらキッチンディスプレイに表示 （キッチンディスプレイのみ導入）	→	**注文が入ったらキッチンディスプレイに表示** ※モバイルオーダーからの注文はできません。

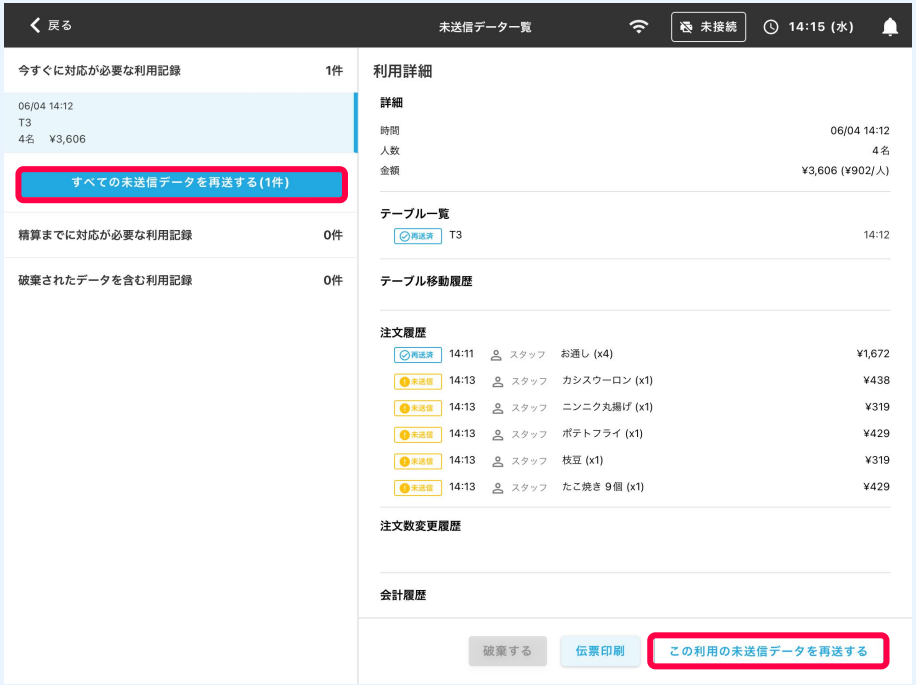
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

復旧後　データの再送や修正／通常状態に戻す／ご来店のお客様への案内

データの再送・修正

- レジがオフライン状態や緊急事態モードになりダイニーのサーバーと通信が取れない場合、レジアプリ上のみにデータ（会計・注文・卓立ち上げ等）が未送信データとして蓄積されます。
- 緊急事態モードでは自動的に未送信データが再送されます。ただし、再送に再送が失敗してしまうことがあります。
- 復旧後には必ず再送が滞っている未送信データがないか確認してください。
    - オフライン状態のときには再送されません。復旧後から自動的に再送が開始されます。
    - 再送信に失敗したデータは、レジ画面上部に表示されるボタンから再送できます。

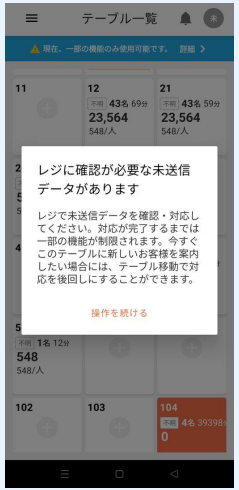


© 2026 Dinii Inc.

Confidential

復旧後　データの再送や修正／通常状態に戻す／ご来店のお客様への案内

通常状態に戻す



- オフライン状態や緊急事態モードから復旧後も、未送信データが残っているテーブルでは一部の機能が制限されたままになります。レジでは通常通りの操作が可能になりますが、ハンディでは機能が制限されている状態ままとなります。
- その際、ハンディで未送信データが残っているテーブルを選択する度に警告のダイアログが表示されます。未送信データの状況によって表示されるメッセージは異なりますが、このダイアログが表示されたときには必ずレジでご対応いただくようお願いします。

ご来店のお客様への案内

- ダイニーで緊急事態モードにした場合、モバイルオーダーも順次解除されていきますので解除が確認できましたら（レジ・ハンディに解除通知が届きます）、モバイルオーダー復旧の旨をお客様にご案内いただき、通常オペレーションに戻ります。
- その他の場合は、レジ上の未送信データが全て対応完了してからモバイルオーダー復旧の旨をお客様にご案内いただき、通常オペレーションに戻ります。

© 2026 Dinii Inc.

Index

© 2025 Dinii Inc.

1 ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方

2 法

3 緊急事態時のオペレーション

4 各プロダクトの動作の詳細や注意点

緊急事態の訓練について

Confidential

レジの表示について

いざとなった際にも慌てず行動できるように、テーブル一覧に緊急事態モード時の対応についての説明モーダル。
オフライン状態には復旧方法についての説明モーダルが表示されるようになりました





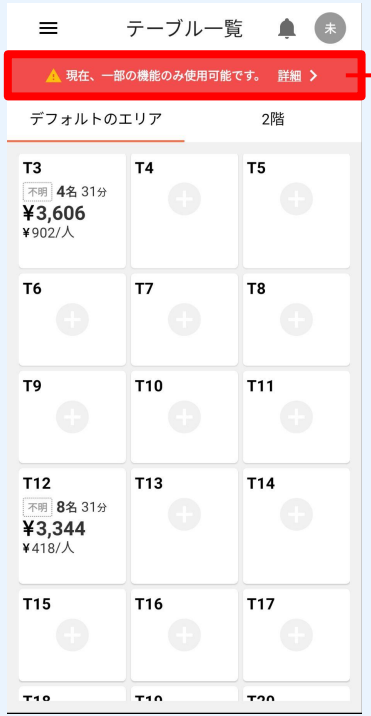
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

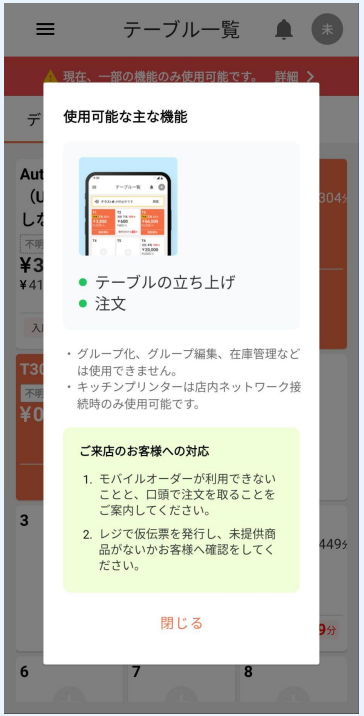
ハンディの表示について

一目でレジと同一ルーターに接続されていて、使用できる端末かの確認ができるようになりました。
またレジ同様で緊急時の対応についての説明モーダルが表示されます





詳細ボタンを
タップ



© 2026 Dinii Inc.

Confidential

卓の立ち上げ

通常通りハンディからでもレジからでも行え、**お通しの自動注文は機能いたします。**

※オフライン状態や緊急事態モード中はテーブルの人数変更ができません。

お通しの数を変更する場合にはメニューの注文個数変更にて対応お願いいたします。なお、復旧後は従来通り人数変更に合わせてお通しの個数が修正されるようになるため、最終的な個数が正しいかは会計前までにご確認ください。



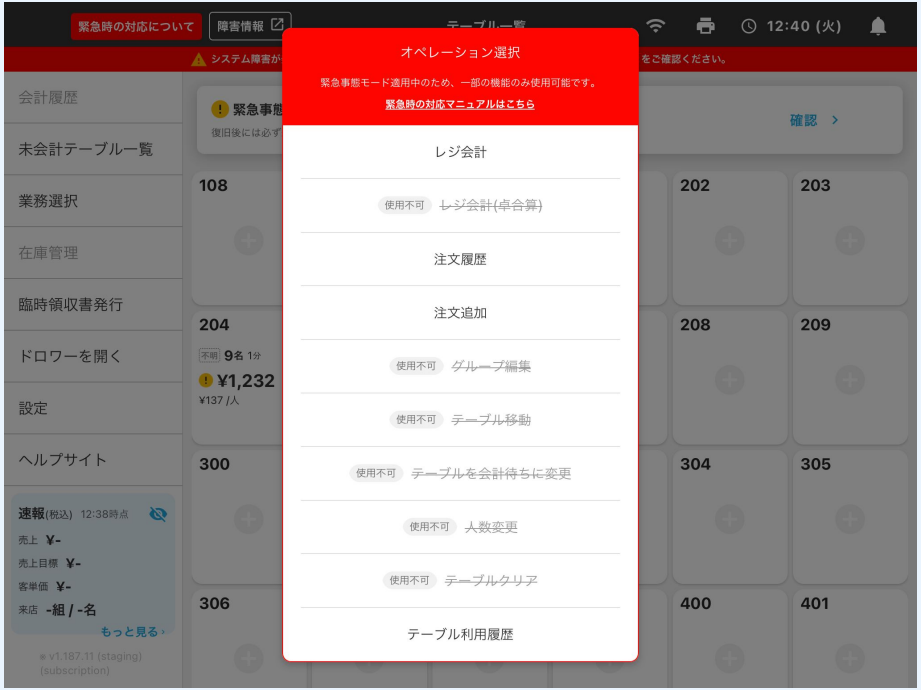


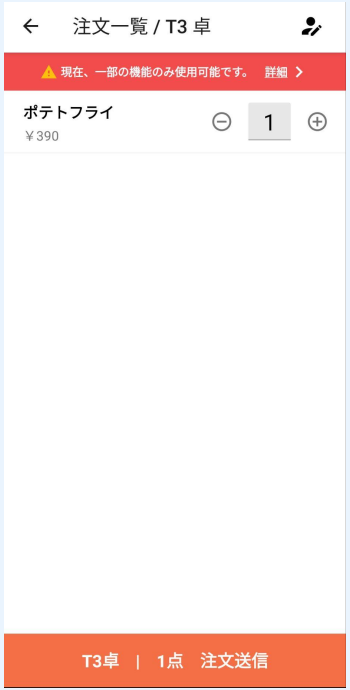
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

注文のご対応

通常より時間はかかりますが、レジやハンディから注文が行え、キッチンプリンターと接続されている場合は伝票が印刷されます。（※店舗によって利用できない場合がございます。）



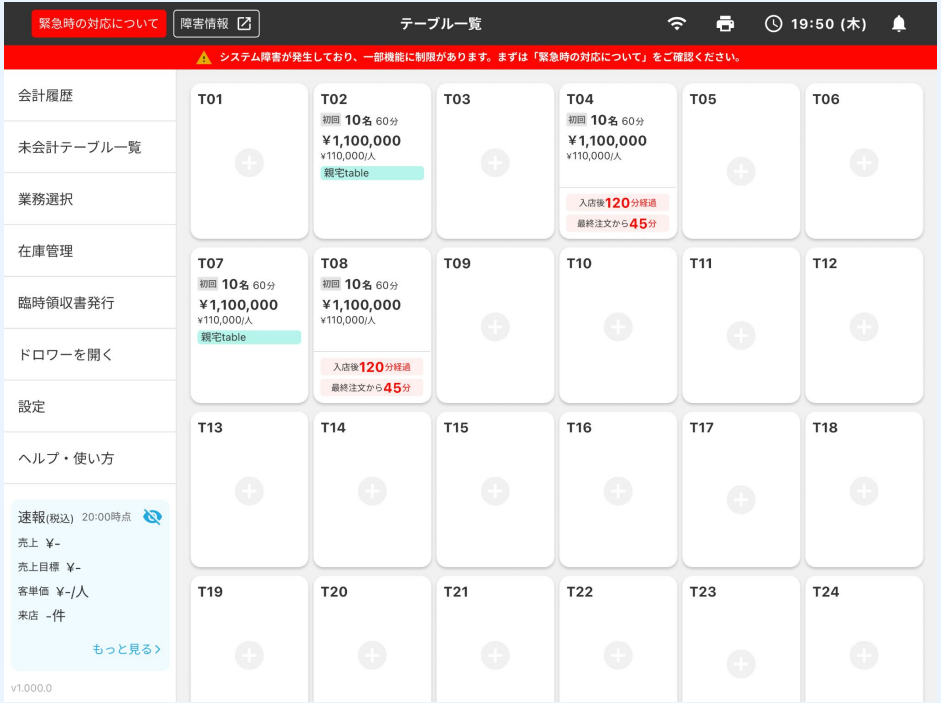


© 2026 Dinii Inc.

Confidential

注文のご対応【注文伝票の振返印刷】

キッチンプリンターと接続されていましたら伝票が印刷されますが、
特定のプリンターが利用できない状態の場合は、他のプリンターから伝票を印字することができます。





© 2026 Dinii Inc.

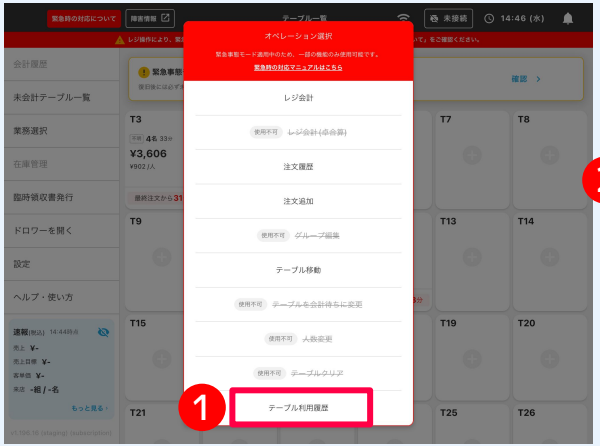
Confidential

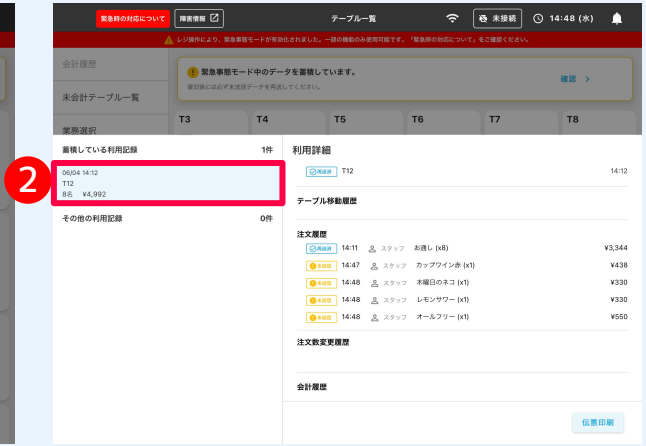
注文のご対応【未印刷の注文伝票の印刷方法①】

該当のテーブルの「テーブル利用履歴」から未印刷の注文伝票の印刷や利用内容の確認などが可能です。

［手順］
レジで該当のテーブルを選択 > ❶テーブル利用履歴 > ❷対象の記録を選択 > ❸印刷するをタップ

利用記録を印刷して未提供の注文の有無を確認することもできます。







© 2026 Dinii Inc.

Confidential

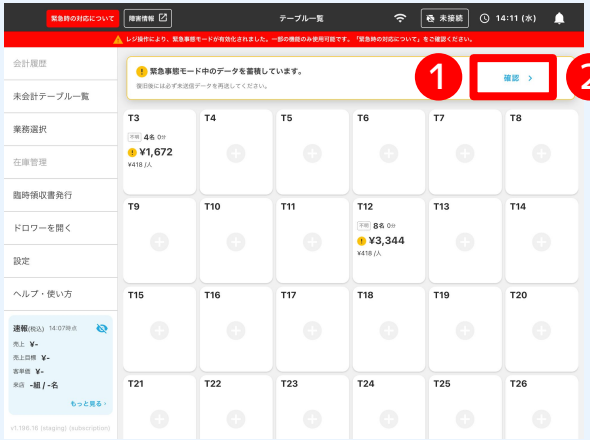
注文のご対応【未印刷の注文伝票の印刷方法②】

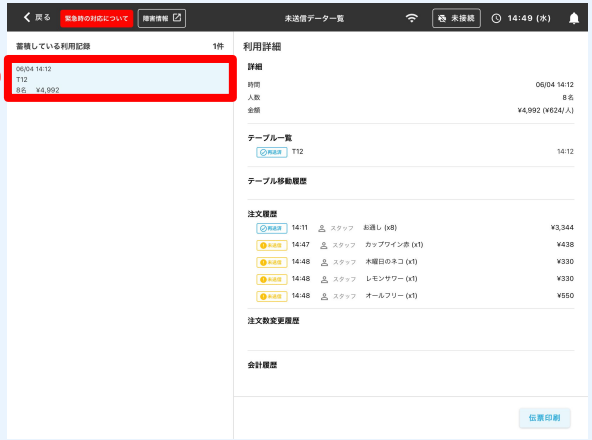
テーブル一覧の「緊急事態モード中のデータを蓄積しています」という表示のバナーをタップすると、すべてのテーブルの利用記録を確認できます。ここでは、未印刷の注文伝票の印刷や利用内容の確認などが可能です。

[手順]

❶「緊急事態モード中のデータを蓄積しています」の確認をタップ > ❷対象の記録を選択 > 「印刷する」をタップ

利用記録を印刷して未提供の注文の有無を確認することもできます。







© 2026 Dinii Inc.

Confidential

お会計の対応

1. 会計前にレジで仮伝票を発行し、注文内容に相違がないか、お客様へ未提供の商品がないかの確認
2. レジ会計（未送信データとして溜まります）
   - レシートや臨時領収書にはインボイス番号が印字されています。
   - **卓合算会計、領収書発行はご利用いただけません。**
   - **領収書発行が必要な場合は、臨時領収書発行でご対応お願いいたします。**
   - **会計取り消し（VOID処理）は行えませんので、通常状態に戻ってからご対応お願いいたします。**

会計時にオフラインであることの通知



会計後に再度通知



© 2026 Dinii Inc.

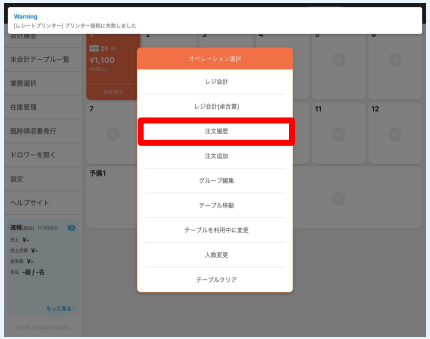
Confidential

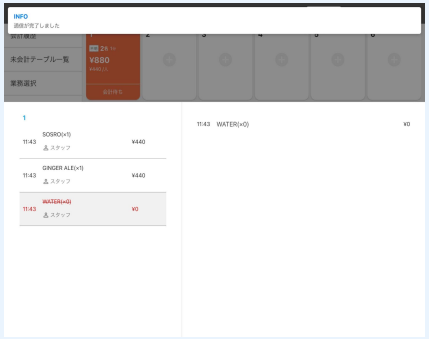
お会計の対応

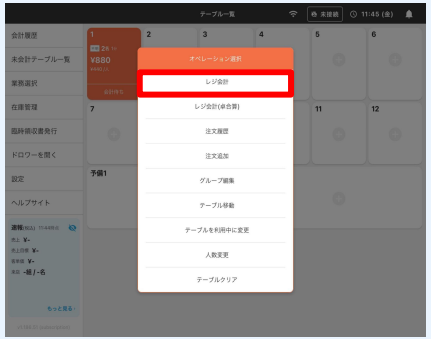
お会計前に、注文内容に誤りがないこと、未提供の商品がないことのご確認をお願いいたします。
誤りがあった場合には、レジから注文個数変更を行うことで対応してください。

オフライン状態や緊急事態モードのときは会計取り消しができません。
もし個数変更を行わずに会計してしまった場合には以下の手順で対応してください。

1. 復旧後、未送信データが再送されていることを確認する
2. 該当の会計を会計取り消し（VOID処理）する
3. 復活したテーブルで注文個数を修正する
4. 改めて会計を行い、正しいデータを記録する









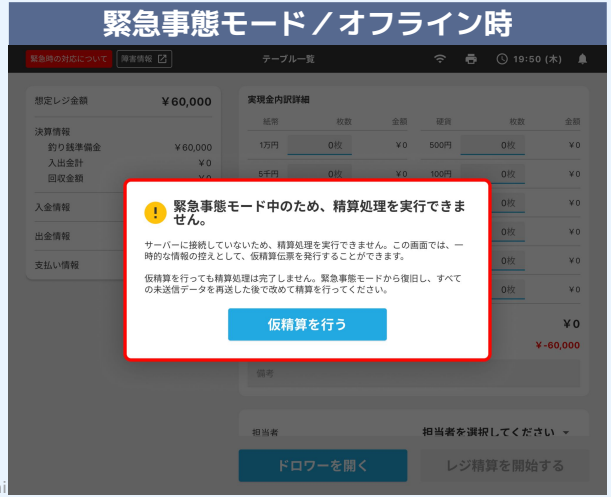
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

レジ精算作業

1. 障害が復旧するまでレジ精算はできないため仮精算を行ってください。条件は下記です。
   a. 緊急事態モード
   b. オフライン状態
   c. 通常時＋未送信データがある場合
2. 仮精算を行うと仮のレジ精算伝票が印字されます。
   a. 正確な情報が習得できないものは「<本精算時に集計>」と表示されます
3. あくまでも仮精算となるため**障害復旧後に必ずレジ精算をお願いいたします。**

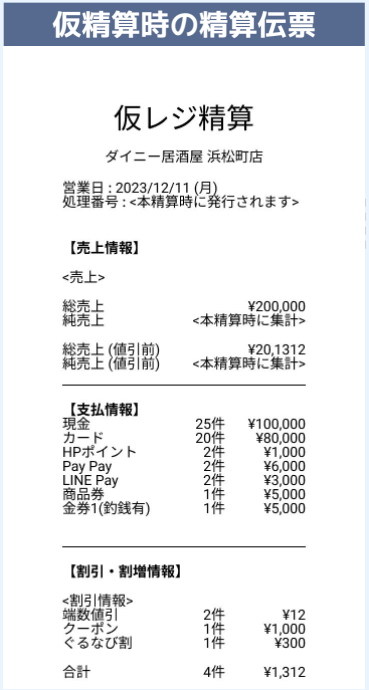
緊急事態モード／オフライン時



通常時＋未送信データがある場合



仮精算時の精算伝票



仮レジ精算

ダイニー居酒屋 浜松町店

営業日：2023/12/11 (月)
処理番号：<本精算時に発行されます>

【売上情報】

<売上>

総売上	¥200,000
純売上	<本精算時に集計>
総売上 (値引前)	¥20,1312
純売上 (値引前)	<本精算時に集計>

【支払情報】

現金	25件	¥100,000
カード	20件	¥80,000
HPポイント	2件	¥1,000
Pay Pay	2件	¥6,000
LINE Pay	2件	¥3,000
商品券	1件	¥5,000
金券1(釣銭有)	1件	¥5,000

【割引・割増情報】

<割引情報>

端数値引	2件	¥12
クーポン	1件	¥1,000
ぐるなび割	1件	¥300
合計	4件	¥1,312

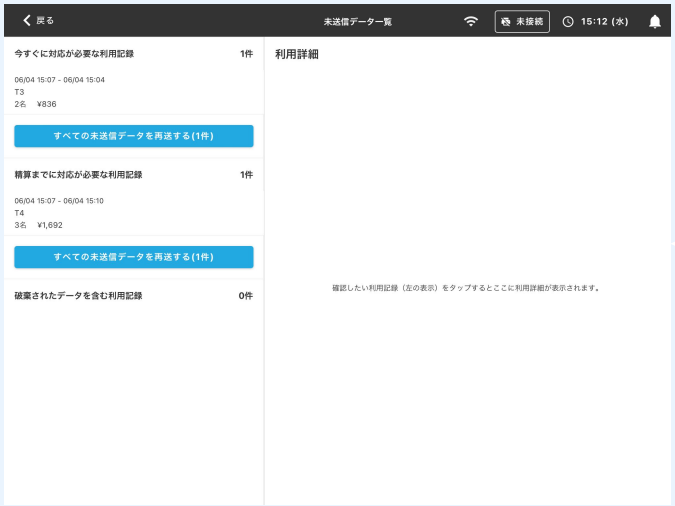
© 2026 Dini

Confidential

未送信データの確認と再送・破棄手順 [項目について]

レジのテーブル一覧画面上部に「今すぐ対応が必要な未送信データがあります。」という表示がある場合は[確認]をタップ（または、各卓の「テーブル利用履歴」では選択したテーブルに関連する利用に絞り込んで表示できます）

トラブル復旧後は、未送信データの自動再送機能がございますので、復旧後にこの表示が残っているときはなにか失敗しているということになります



- **今すぐに対応が必要な利用記録**
  - 卓立ち上げがオンライン時に行われているが、未送信データが含まれているもの
  - 卓立ち上げが未送信データになっており、利用中（会計前）のもの
- **精算までに対応が必要な利用記録**
  - 卓立ち上げから会計までが全て未送信データであるもの
  - 一時的なネットワーク不安定で、レジ上ではデータ連携が失敗しているように見えるが、実際はデータ連携が成功しているもの
  - 再送しても重複データにはなりませんのでご安心ください
- **破棄されたデータを含む利用履歴**
  - 破棄した未送信データが含まれた卓の全てのデータが表示されます
- **未送信データを破棄した記録**
  - ここから過去に破棄した記録を確認でき、「利用記録を印刷する」を押すと破棄した際と同じ内容で伝票が印刷されます。
  - （破棄後に会計したり注文追加した場合、利用記録で破棄されたデータと破棄後のデータとが一緒に表示されますが、こちらはそれが反映されない状態のデータが見られます）

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

未送信データの確認と再送・破棄手順 [ボタンについて①]





❶ **すべての未送信データを再送する**：各項目に表示されている未送信データを一度に全て再送します。

❷ **破棄する**：データ不整合が検知された場合のみ、破棄が可能になります。（データ不整合は、レジとその他端末とのデータに差分がある場合などに発生します。）

- 不整合を検知してから15分間のみボタンが有効になります。15分以上経過してしまった場合には再度「この記録の未送信データを再送する」をタップしてください。
- 破棄したデータは「破棄されたデータを含む利用履歴」または「未送信データを破棄した記録」から確認できます。
- 破棄できるデータがある場合のみ「破棄する」のボタンがアクティブになり、赤く表示されます。
- 破棄したデータは売上に反映されません。誤って破棄してしまった場合など必要に応じて、レジ上で打ち直しをお願いいたします。（破棄した内容の伝票をレジプリンターから印刷できます）
- 会計の未送信データを破棄すると該当の卓が復活することがあります、その場合は再度会計処理をお願いいたします。
- 不正防止の観点から操作ログがダッシュボードで確認できるようになります（リリースまでお時間頂戴いたしますが、リリースまでの期間のデータは弊社で算出し必要に応じて各企業様にご報告させていただきます）

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

未送信データの確認と再送・破棄手順 [ボタンについて②]



❸ **伝票印刷 / 記録印刷**：設定されているプリンターに再度印刷指示が行われます。

- 印刷先のプリンターを変更している場合は、そのプリンターに印刷指示が行われます。

❹ **再送する**：未送信データを再送します。

- 再送ができない場合は、データの破棄を行い、再度卓立ち上げ・注文・会計等の操作を行ってください。

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

その他 緊急事態モードの時にできないこと

- **緊急事態モードでは、これまでのページに記載のないことは基本的にはできません。**

  卓合算会計、グループ化・グループ編集、会計取消、在庫管理等はできません。
  障害発生時のダイニープロダクトの最低限の機能を担保することを目的としています。

- **緊急事態モード中はモバイルオーダーの注文について、レジ・ハンディ・キッチンディスプレイ・キッチンプリンタの受付を停止します。**そのため、これに伴い「呼出・会計待ち・推しエール・チップ・モバイル決済」の機能およびレジ・ハンディ・キッチンディスプレイへの通知も停止いたします。

- **緊急事態モードでは、モバイルオーダーからの注文はレジやキッチンプリンターへ連携できません。**
  モバイルオーダーは全てインターネットを通じて直接ダイニーサーバーへ注文情報が入るため、
  インターネットから隔離されてしまったり、ダイニーサーバー異常時は連携できません。
  したがってモバイルオーダーの利用は中止していただくようお願いいたします。

- **緊急事態モードでは、レジ開局、レジ精算(閉局)の処理機能はサポートしていません。**
  基本的にダイニーで想定している異常は、繁忙期、ピークタイムに起こることを想定しています。
  対応が必要な場合、ダイニーサポートへお問い合わせください。

© 2026 Dinii Inc.

Confidential

その他 緊急事態モードの時にできないこと

＜ダイニーキャッシュレス（決済端末）＞

システム障害 **回線トラブル**

レジとの接続・連動は不可能ですが、インターネットに繋がっていれば端末単体でご利用いただけます。

ルータートラブル

Wi-Fiとの接続ができなくなった際はご利用いただけません。
※テザリング等でもネットに繋げられれば端末単体でご利用いただけます。

＜オンライン決済＞
モバイルオーダーの使用可否に合わせております

＜ダイニー勤怠＞
独立システムでPOSサーバーとは別のため、影響は受けません。
※LINE障害等の場合は影響を受けます。

© 2026 Dinii Inc.

Index

© 2025 Dinii Inc.

1 ダイニーの仕組み／緊急事態になる原因／自店舗の環境事前確認方

2 法

3 緊急事態時のオペレーション

4 各プロダクトの動作の詳細や注意点

緊急事態の訓練について

Confidential

緊急事態の対応マニュアルを、日頃から確認できるようにしました

今までの緊急事態の対応マニュアルはヘルプサイトにしか情報がなく、緊急事態にならないと確認しにくい点がございました。今後はヘルプサイトはもちろんのこと、レジの左下「ヘルプ・使い方」にも記載しております。



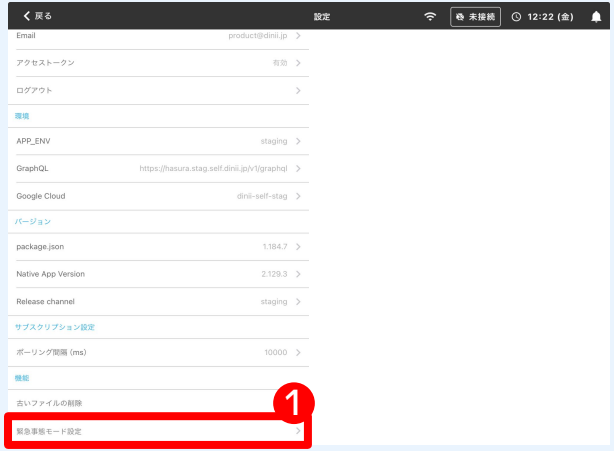
© 2026 Dinii Inc.

Confidential

緊急事態モードの訓練がレジでできるようになりました。

押し間違えないようにも、レジの右下「設定」の一番下にございます。
必ず訓練は営業時間外に行ってください。立ち上がっているテーブルがあると訓練ボタンは押せないようになっています
※操作ログがダッシュボードで確認できるようになります（リリースまでお時間頂戴いたします）

［手順］
レジ＞設定＞❶緊急事態モード設定＞❷緊急事態モード（訓練）＞❸次に進む＞❹確認＞❺緊急事態モード（訓練）に切り替える







© 2026 Dinii Inc.

Confidential

ご視聴いただきありがとうございました。

ダイニーでは、サービスの安定運用に向けて日々全力で取り組んでおります。
しかしシステムである以上、予期せぬ不具合や障害が完全にゼロになることがございません。

トラブルが発生した際には、通常どおりのオペレーションが難しくなることもあります。
だからこそ、事前の備えと、発生時の落ち着いた対応が何よりも大切です。

この動画が、万が一の際に現場を支える一助となれば幸いです。
今後とも引き続きよろしくお願いいたします。

© 2026 Dinii Inc.