

入店から退店までトータルで自動化 スタッフの業務軽減で人材確保・定着率アップ 「スーパースターシリーズ」

カラオケ施設にも押し寄せる人手不足の波。学生やフリーターに店舗運営を大きく依存してきたカラオケ業界にも、店舗運営の変革が迫られている。未曾有の人手不足を乗り切る有効な方策のひとつとして注目されるのが、全自動入退店システム、自動精算機など最新の設備機器・システム導入による省力化だ。カラオケ業界での本格的普及はこれからだが、スターランドが推進する省力化システムについて紹介する。

業務に追われるスタッフの負担を軽減する省力化システム

(株)スターランドが提供する「スーパースターシリーズ」のフロントPOSシステムと、それに連動した全自動入退店システム、飲食オーダー端末、ゲートなどのシステム導入により、入店の受付から入室、飲食オーダー受け、料金精算、退店、さらに会員制度の入会受けまで、一連の業務をトータルで自動化することが可能だ。店舗における省力化は、店舗スタッフの大幅な負担軽減によって労働環境を向上させ、人材の確保・定着を促す有効な方策として注目されている。

カラオケ施設のスタッフが担う役割は、実に多い。入店時の受付対応にはじまり、インターフォンを通しての飲食オーダー受け、メニューの調理と配膳、退店10分前コール、退店時の精算、ルーム内の片付けといった業務以外に、設備機器等のトラブルへの対応も求められる。アルバイトやパートが容易に確保できた時代と違い、少ない人数でシフトを組まなければならない昨今では、一人のスタッフが何役もこなさなければならない。そのため個々のスタッフにかかる負担がふえ、さらに定着率が低下する悪循環に陥っている店舗も少なくない。

「実際にスタッフ目線でこれらの業務を

体験すれば、とても大きなストレスを感じる事がわかります。実際、普通の飲食店よりもスタッフが感じるストレスは大きいかもしれません」とスターランド代表取締役の樽井勉氏は指摘する。

同社が開発するPOSシステムは、飲食店や宿泊施設、温浴施設、キッズアミューズメント施設などさまざまな業態で導入され、高い評価を得ている。そんななか「スーパースターシリーズ」はカラオケボックス特有の営業形態を考慮した設計・仕様で、滞在時間に応じた部屋料金の計算、フリータイムやバック料金、コース料金といった複雑な料金体系にも対応可能。管理画面では部屋の入室状況がひと目でわかる画面構成で、空室、使用中、清掃待ちといった情報のほか、入室時刻や利用時間、人数、飲み放題の有無、飲食オーダーの注文内容などもリアルタイムで確認できる。

以下では、入店から退店までの省力化のポイントをお客さまの流れに沿って解説する。

■入店時受付（フロント）

入店時の受付は全自動入退店システム端末（セルフ精算機）が対応する。タッチパネル式の表示画面に「利用人数」「利用プラン」などが表示され、お客さまがそれらを選択、入力すると、ルームナンバーが記された伝票が出力さ

(株)スターランド

れる。会員割引や各種クーポンなどへの対応も、この端末で行なえる。事前予約のお客さまに対しても、会員証や予約者の電話番号の入力などで照会し、案内することが可能だ。

「大型店舗の場合、フロントに複数台のシステム端末を設置したり、フロントスタッフによる受付と併用するケースもあります。たとえば一般のお客さまは端末で受付を行ない、事前予約のお客さまのみをフロントスタッフが対応することも可能です」（樽井社長）。

受付が完了した時点で、ルームのカラオケモニターが自動的にオンになる。利用予定のないルームに勝手に入り込んで使用することを防ぐことができる。

■ルーム入室後

お客さまが入室した後の飲食オーダーは、ルーム内のオーダー端末を通して行なわれる。インターフォンを通したオーダー受けと異なり、オーダーミスが少なく、混雑時のとりこぼしもないので売上げ向上も期待できる。

「カラオケ店舗のスタッフがいちばんストレスを感じるは、混雑時に集中するインターフォンのコールだと言われてます。飲食オーダー端末の導入は、こうしたストレスの軽減にもつながります」。

■ルーム退室時

退店時間が近づいたことを知らせる10

●現場スタッフの業務軽減を可能にするスターランドの省力化システム



分前コールも、オーダー端末の表示によって自動で行なわれる。お客さまはタッチパネルで延長か退店かを選択。退店時間がくればカラオケモニターが自動的にオフになる。

■退店時の精算（フロント）

全自動入退店システムの端末を使って、お客さまが各自で精算を行なう。画面に表示された請求金額を確認して料金を投入し、おつりとレシートを受け取って精算完了となる。金銭授受を機器が行なうことで、金銭の受け渡し間違いなどのトラブル防止、不正の防止にもつながる。部屋ごとの精算だけでなく、個人ごとの分割精算にも対応。また、クレジット払いなど支払い方法も選択できる。

お客さまの退店チェックとして専用ゲートと連動させることも可能。精算レシートのバーコードをゲートの読取り機にかざすことでゲートが開閉。お客さまの精算忘れなどを防ぐことができる。

■入会受け、会員登録

店舗の会員システムへの入会登録も、専用のタブレット端末をフロントなどに

設置することで、お客さまがセルフで操作し、全自動で受け付けが行なえる。

現場に好循環でスタッフ定着率向上 外国人・シルバーの幅広い活用も

「スーパースターシリーズ」を導入することで、これまで店舗スタッフの手を煩わしてきた多くの業務が自動化される。スタッフはお客さまに対する各種インフォメーションや飲食メニューの調理・配膳といった特定の業務に集中することができる。スタッフの負担が軽減されれば定着率も向上し、新人スタッフの教育に費やす時間が軽減。常連のお客さまとスタッフが顔なじみになってリピーターが増えるなど、さまざまな面で好循環が期待できる。

「日本語が堪能ではない外国人労働

者は、フロントなどでの接客ができなくても、調理や配膳なら問題なく行なえるケースもあります。また、個々のスタッフの負担が軽くなれば、シルバー人材も雇い入れやすくなるでしょう」と樽井社長が指摘するように、省力化システムを導入することで外国人やシルバー人材の活用の幅が大きく広がる効果もあるのだ。

自動化によるオーダーの増加が期待できる飲食オーダー端末は別として、一般的に省力化システムの導入効果は売上げなどの数字に直接反映されにくく、初期コストがネックとなって導入をためらう経営者も少なくない。しかしカラオケ施設の長期的な安定経営と、それに欠かせない人材確保・定着を図るうえで、省力化システムは必要不可欠となるだろう。

■問合せ先

(株)スターランド

本社 静岡県藤枝市青木3-14-1
東京オフィス 東京都港区新橋3-9-10 大阪オフィス 大阪府大阪市淀川区西宮原1-8-24
☎0120-007-009 URL: http://www.starland.co.jp