

顧客ニーズを的確に捉えた 戦略的なマーケティングを実現するフロント管理システム

(株)スターランド「スーパースターシリーズ」導入店レポート

全国のレジャー・サービス施設で 導入が進む「スーパースターシリーズ」

(株)スターランドが開発・販売するフロント管理システム「スーパースターシリーズ」は、カラオケ店向けをはじめ、話題の岩盤浴施設や美容院、小売店、飲食店、エステ、パブ、複合カフェ、スパ&リゾート、ホテル、ペット施設、託児所など、現在、12バージョンがラインナップされており、全国のさまざまなレジャー・サービス施設に導入が進んでいる。納入実績では、実に900件を超えるヒットシリーズとなっている。

「カラオケ LIVE 沖浜店」 ——精度の高いマーケティングを実現

徳島県徳島市の郊外、JR徳島駅から車で10分ほどの距離に立地する「カラオケ LIVE 沖浜店」では、2005年3月にフロント管理システム「スーパースター」を導入した。

同店を経営する(株)エル・アシストは、中古書店「ブックオフ」のフランチャイジーとして1993年に起業。現在、徳島県内をはじめ兵庫・大阪・奈良に12店舗を展開している。“世のため人のため”を社是とする同社では、新規事業として“お客さまに喜んでもらえるエンターテインメント性の高いビジネス”を模索するなか、カラオケ事業への参入を決定し、1996年4月に24室の規模で同店をオープンさせた。

同店では、開業後10年を経て既存のPOSシステムが老朽化していることに加え、



「カラオケLIVE 沖浜店」(徳島市沖浜3-24)。フロント管理システム「スーパースター」の導入により、顧客ニーズに応じたきめ細やかな対応が可能となった

飲食メニューの変更等に伴う入力作業についてもその都度、業者に依頼しなくてはならないなど円滑な店舗運営を行なううえで不便を感じていたことから新システムの導入は急務であったという。

新システムの採用については、スターランドを含め3社のPOSシステムを比較検討。実際に各システムを導入しているカラオケ店を視察したうえで「最も使いやすいシステムとしてスーパースターを選びました」(カラオケLIVE 沖浜店 店長 武田茂樹氏)という。加えて、同店では利用者のニーズに応えるため、曜日や時間帯によって異なるきめ細かな料金体系を設定しており、フリータイム料金では昼が12時～19時、夜が18時～ラストまでと一部重なる時間があるなど複雑なものとなっているが、「料金体系を含めさまざまなシステムのカスタマイズについても迅速かつ柔軟に対応していただけることも採用の判断材料となった」(武田氏)と語る。

同店ではスーパースター導入とともに会員制を採用。すでに1万人を超える会員を集めているが、導入効果として最も評価しているのは顧客ニーズに応じた戦



略的なマーケティングが可能になったことだという。「たとえば会計金額何万円以上のお客さま、団体利用のお客さまといった場合に、利用形態やニーズに応じたプランをダイレクトに提案することが可能になり、お客さまのDMに対するレスポンスは非常に高いものがあると実感しています。また、データの抽出・分析が容易で対前年のデータと比較することでニーズの変化を捉え、それに適応したプランやメニュー構成の変更など即時性のある対応が可能になります」(武田氏)。

現在、1室当たりの売上は1か月約42万円。売上自体はここ数年のベースをキープしているが客単価は100円アップの1,400円となった。同社では、大手カラオケチェーンの進出や青少年の夜間入店規制など市場環境は厳しくなっているが顧客ニーズを的確に捉えることにより客単価のさらなるアップを目指していきたいとしている。

問い合わせ先

(株)スターランド
〒426-0037 静岡県藤枝市青木3-8-1
☎0120-007-009
FAX.054-644-5034
URL <http://www.starland.co.jp>