

多彩な顧客管理機能を活用し ワンツウワンのマーケティング戦略を展開

>>> フェスタ飯倉店

高級カラオケの 先駆けとしてオープン

1993年、六本木の繁華街の喧騒から離れた東京・飯倉、ロシア大使館の隣りにオープンした「フェスタ飯倉店」は、本格的な和食を饗することができる高級カラオケ店である。

店内は1階2階の2フロアに28室を配置し、小グループから30名程度のパーティ利用までさまざまなニーズに対応する。また、フロント脇のウエイティングスペースには本格的なカクテルが楽しめるバーカウンターも用意されている。

同店の営業時間は17時から翌5時まで。19時～22時が最も込み合う時間帯で、コース料理など食事を主目的に訪れる客が多く、深夜帯は六本木周辺の飲食店スタッフやテレビ局などの業界関係者などが仕事あがりに来店するなど客足は途絶えない。ルーム稼働は1日3回転、平均客単価は6,500円と好調なようだ。

また、同店ではピアノやウッドベース、ギターなどの楽器、さらにはコスプレ衣装の無償貸出などのサービスをいち早く導入している。移り変りの激しいカラオケ業界にあって、高級カラオケの先駆け



である同店が好調さをキープするためには「人通りの少ない立地ですから大人の隠れ家的な利用という点では奏功しましたが、お客さまのニーズに応えるだけでなく一歩先を行く提案型のサービスを提供することが宿命」（フェスタ飯倉店 支配人 高山雄一氏）であったという。

顧客ニーズに対応した きめ細やかな販促が可能

同店がカラオケフロント管理システム「スーパースター」を導入したのは2003年11月のことで、開業10年を経て以前のPOSシステムが老朽化したこともあり、戦略的な販促活動に活用できる新たなシステムを求めていた。

「メーカー数社にヒアリングしましたが、当店の要望にフレキシブルに対応いただけたのはスターランドさんだけでした。導入後もオペレーション上の不都合などについては改良を重ねましたので、実際の完成には1年を要しましたが非常にクオリティの高いシステムができた満足しています」（高山氏）。

特に顧客データを瞬時に検索できるため、予約電話の受付時に過去の履歴をみながら「〇〇社の〇〇様ですね。前回は

〇月〇日にご来店いただきありがとうございます。前回は〇〇をご注文いただきましたが、今回はいかがいたしましたでしょうか」といった対応が可能で、客を待たせることなく気持ちよく来店してもらえる環境ができたことを評価している。



また、来店時には履歴をプリントアウトし、お客の嗜好



を確認しておくことでニーズに応じた適切な接客を行なうことができ、さらに食事や飲物の好みやグループの属性など、新たに気づいた事柄についてはプリントアウトした履歴に書き込み、随時、フロント管理システムに入力することで顧客データの精度を高めている。たとえば、ワインが好きな客であれば、ワインイベントの開催に合わせてピンポイントの販促が可能だ。

「カラオケ店は、お客さまと接する機会の多いビジネスですが、本当の意味でのワンツウワンマーケティングができていないのが実情です。当店ではさまざまなイベントを開催していますが、これらのイベントに応じたきめ細やかな販促や顧客ニーズにマッチした戦略的なイベント企画が打てることもスーパースターの大きな魅力です」（高山氏）。

企業概要

施設名 ■ フェスタ飯倉店
所在地 ■ 東京都港区麻布台3-5-7
TEL.03-5570-1500
FAX.03-5570-6110
URL: <http://www.festa-iikura.com>
ルーム数 ■ 28室
営業時間 ■ 17:00～翌5:00
定休日 ■ 日曜日・祝日
利用料金（ルーム使用料30分）
Aタイプ（2～3名）1,050円
Bタイプ（3～4名）1,570円
Cタイプ（4～5名）2,620円
Dタイプ（5～6名）3,150円
Eタイプ（7～9名）3,670円
Fタイプ（10～14名）5,250円
Gタイプ（15～19名）7,870円
Pタイプ（20～30名）10,500円