

スタッフの作業軽減とCS向上を強力にサポートする セルフオーダー端末を導入

(株)スターランド「スーパースターNAVI」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、カラオケ施設向けをはじめ、温泉施設や複合カフェ、キッズランド、エステ店、飲食店、パブ、ホテル、サロン、小売店、ペット施設、託児施設など、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。納入実績は、実に1,500件を超えるヒットシリーズとなっている。

「カラオケ本舗まねきねこ 前橋本店」 ——既存 POS レジとの連動性に着目 運営の効率化を CS 向上につなげる

2009年11月20日にオープンした、群馬県前橋市の国道17号線沿いに立地するカラオケ施設「カラオケ本舗まねきねこ 前橋本店」は、セルフオーダー端末「スーパースター NAVI」を導入している。

カラオケ本舗まねきねこ 前橋本店は、もとは、ビュッフェレストランとインターネットカフェが入居していた物件を改



セルフオーダー端末「スーパースター NAVI」を導入することで、スタッフの作業効率向上とCS向上の両方を実現



「カラオケ本舗まねきねこ 前橋本店」(群馬県前橋市大友町1-5-1)。既存 POS システムとの連動も容易であることからスーパースター NAVI を導入

装し、パーティールーム7室や座敷ルーム4室を含む全30ルームの規模で、多様なニーズに対応する。

運営主体は、「カラオケ本舗まねきねこ」ブランドをはじめ、全国で295店舗のカラオケ施設の運営のほか、女性専用フィットネス「カーブス」を全国754店舗展開する(株)コシダカ。

今回の導入の経緯については「グループ内の既存店舗数店で試験的にオーダーリングシステムを導入していたのですが、その効果として、インターフォンによるオーダーが不要となったことによるフロントスタッフの負担軽減があげられます。とくにピークの時間帯には大きなストレスとなっていましたから、それだけでも大きなメリットですが、精算時間も短縮でき、お客さまをお待たせしないというメリットがあることがわかりました」(同店店長 矢野 齊氏)。

そうしたなかでスターランドのセルフオーダー端末「スーパースター NAVI」を導入したのは、「当社の既存の POS システムとの連動が可能であること。さらにお客さまにとっても手軽に端末をご利用いただける点に大きな魅力を感じたの



です」(矢野氏)。

また、同社代表取締役社長 腰高博氏も「カラオケ施設におけるセルフオーダーシステムの導入は、今後、必須条件のひとつになると考えています」と語るように、フロントスタッフの作業軽減と精算作業のスムーズ化による顧客満足度を高めるうえで、そのメリットを高く評価している。

実際に、導入後は飲食オーダーのほとんどがセルフオーダー端末によるもので、スタッフの負担が軽減した。

ただ、一方で利用者に料理をサジェスションする機会が減ってしまうというデメリットもあることから、同社では、「今後は作業の効率化により生まれた時間を、お客さまとのコミュニケーションを深めることに活かすことで、より生産性の高いオペレーションに注力」(矢野氏)することによってさらなる顧客満足度を高めた営業施策の構築を目指すとしている。

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>