

信頼性の高いセルフオーダー端末の導入で オペレーションの効率化と飲食オーダー率のアップを図る

(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、カラオケ店向けをはじめ、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。納入実績では、実に1,500件を超えるヒットシリーズとなっている。

「カラオケマンボウ」

——オペレーションの効率化と飲食オーダー率の向上を目指して導入を推進

「カラオケマンボウ」は、名古屋市内のランドマークタワー的存在として知られるミッドランドスクエアから至近の距離に、いまから16年ほど前に開業した。その後、増改築を重ね、いまでは全40ルームからなる「ワンランク上のサービス提供」を行なうカラオケ施設として、昼間の時間帯は、学生やシニア層から、夕方以降はビジネスマンやOLといった幅広い年齢層から支持されている。

同店では、この9月にスターランド社のPOSレジシステムとセルフオーダー端末を導入したばかりだが、その背景には「従来のインターフォンでは、ピーク時にインターフォン交雑によるオーダーロスが生じます。加えて、フロントスタッフが本来の受付業務をまっとうすることができません。さらに、インターフォンを



「カラオケマンボウ」(名古屋市南中村区名駅4-4-31)。「スーパースター NAVI」導入後、ピーク時の飲食メニューの配膳時間の短縮を実現。そのぶん接客時間に割くことで顧客満足の上を図る

介したオーダーは、厨房スタッフに伝わるまで時間がかかり、その遅れがお客さまのクレームにつながってしまうからです」と店長の安東 昇氏は語る。

こうした経緯もあり、同店では昨年10月に、他社製のセルフオーダー端末を導入している。しかし、既存POSレジとの互換性や不具合が多く、端末の乗り換えを検討した結果、導入されたのが「スーパースターシリーズ」なのである。

同社製品に決めた背景には、「スターランド社のシステムは、カラオケ施設に限らずさまざまな業界に導入されています。こうした実績のあるシステムを構築されている企業であれば、当店が要望するさまざまなニーズに対しても応えてくれるのではないかと考えたのも、導入の決め手のひとつ」とのことで、将来のサポート体制も視野に入れた導入であることが伺えるといえるだろう。

安東氏によれば、「今回、スターランド社製のセルフオーダー端末を導入したことで、各ルームへの飲食ケータリングの時間は、従来の方式に比べピーク時でも5分ほど時間を短縮できています。この結果、お客さまからのクレームも減少し

ていますし、なによりも厨房スタッフにダイレクトにオーダーが伝わるのがメリットです」と語る。

また、セルフオーダー端末を導入したことで、「たとえばお客さまが明らかに入力ミスをしたとしても、当店スタッフがインターフォンルームをお訪ねすることで、オーダー内容を確認するきっかけとなり、結果的にお客さまとのコミュニケーションの時間をふやすことになるのです」という副次的なメリットもあることを指摘する。

同店では、「これからは、セルフオーダー端末の利用をお客さまにより一層告知することで、オペレーションの効率化を図るとともに、接客のスキルアップに努めることで、これまで取り逃していた飲食オーダー率を高めたい」としており、今後は飲食メニューの刷新などにも積極的に取り組みながら、飲食売上のアップを模索していくとしている。

問い合わせ先

(株)スターランド
〒426-0037 静岡県藤枝市青木3-14-1
☎0120-007-009
FAX.054-644-5034
URL <http://www.starland.co.jp>