

## 超 人手不足、どう乗り切る？

カラオケ業界で顕在化する人材不足の解消のため、さまざまなシステムの導入が各店舗で試行されている。では実際に、どんなシステムが、どのような効果を挙げるのだろうか。ここでは、フロントPOSシステム「スーパースターシリーズ」を開発した(株)スターランド代表取締役の樽井勉氏にお話を伺い、同社POSシステムの話を中心に、他業種での事例も交えながら、カラオケ店舗でのシステム活用法を探ってみた。



(株)スターランド 代表取締役  
樽井勉氏

# 効率的なシステム活用で 客とスタッフのストレスを軽減

(株)スターランド

## 回転寿司、焼肉店、居酒屋などで 普及が進むセルフオーダー端末

「セルフオーダー端末やセルフ精算機、そしてそれらを管理するPOSシステムの導入は、サービス業を中心にさまざまな業界で進んでおり、人手不足対策のカギとなるでしょう」と語る樽井氏。先日、セルフオーダー端末を取り扱う大手電機メーカーから話を持ちかけられ、同社の「スーパースターシリーズ」と組み合わせたシステムを、大手居酒屋チェーン店に提案してきたばかりだという。その導入目的も、まさしく人手不足対策だった。

そもそもセルフオーダー端末は、回転寿司のチェーン店に導入されたことで認知および普及が加速し、次いで焼き肉屋でも導入が進められた。いずれの業態も、席についた利用客が繰り返しオーダーをする「リピートオーダー」タイプという共通点がある。こうした業態の店舗では、オーダーのたびに店員がオーダーを受けに動くと効率が悪くなる。客が自席で端末を操作して注文できるセルフオーダー端末なら、そうしたロスが解消されるのだ。

「追加オーダーの頻度が高い業態の店舗ほど、セルフオーダー端末は効果を発揮します」と樽井氏。居酒屋においても、

とくに大人数のテーブルからは飲み物などの追加オーダーの頻度が高くなる。忙しい時間帯ではスタッフの手が回らなくなり、ドリンクの追加を早く注文したい利用客を待たせることになってしまう。そうした利用客のストレスを予防することにもつながるのだ。

「居酒屋のような業態は、いずれほとんどの店でPOSを中心としたセルフオーダー端末や、ゲートを伴ったセルフ精算機といったシステムを導入するようになるのではないかと樽井氏は予測する。そうなれば、人員の配置が必要なのは厨房や配膳スタッフなど、ごく一部に限られてくる。

「メニューを配膳するだけなら、日本語を話す・聞く能力は必要なくなるので、外国人のスタッフも雇い入れやすくなるでしょう。そういう意味で、飲食店が外国人の労働力を雇い入れる傾向は、今後加速していくと思います」。

また、これまで樽井氏がセルフオーダー端末の導入を働きかけた飲食店の経営者のなかには、「ウチは人と人が対面する温かみのある接客を売りにしているから、機械に頼るようなシステムはいらない」と断るケースもあったという。しかし、そうした店舗でも実際にシステムを導入することで、サービスの質が向上し

ている。

「システムの導入によってスタッフに余裕ができると、いままでできなかったサービスにも手が回るようになります。とある焼き肉店では、スタッフがお客さまに“肉の上手な焼き方”を指南することで、店の評価があがりました。これまで無駄なところに割いていた労力を、より効果的に活用できる好例だと思います」。

## 繁忙期のオーダーがスムーズ 客とスタッフのストレス解消

では、カラオケ店舗に置き換えてみると、これらのシステムの導入はどのようなメリットを生むのだろうか。

従来のカラオケ店のオーダーシステムは、ルーム内のインターホンから利用客が受話器を通してスタッフに注文を告げるのが一般的だった。しかしこの方法では、繁忙時にはオーダーのコールが集中してしまい、限られたスタッフでは対応できないケースも出てくる。大人数の利用では、ひとつのルームから頻りに飲み物の追加オーダーが来るようになり、いちいち対応しては効率が悪い。なかには、忙しさのあまりオーダーのコールを無視するスタッフも出てきてしまう。いずれにせよ、利用客だけでなく、スタ

フロアマップ



セルフ精算機



セルフオーダー端末



スターランドが開発したPOSシステム「スーパースター」は、業界ナンバーワンの導入実績を誇る

ップにとってもストレスが溜まってしまふ。

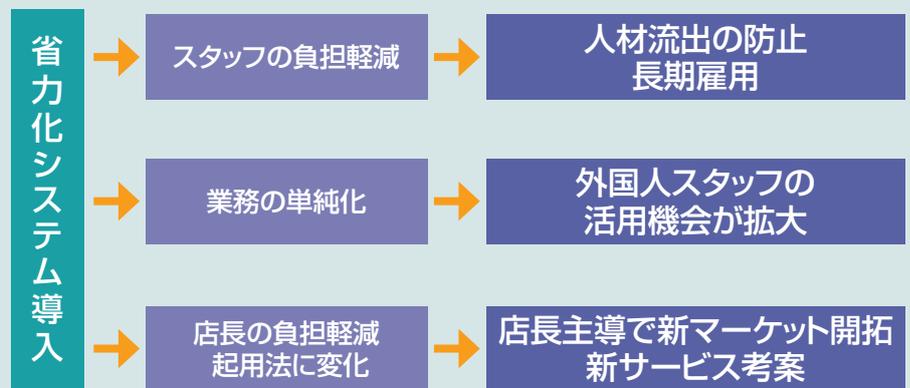
その点、セルフオーダー端末を導入すれば、ルーム内から送られた追加オーダーの情報は、POSシステムによって集中管理され、厨房などに直接伝えられる。スタッフはルームからのコールを気にすることなく、配膳に集中することができる。先述の居酒屋のケースと同じで、日本語があまり話せない外国人スタッフにも活用の方が生まれるだろう。繁忙時のオーダーの取りこぼしも削減でき、売上げアップにもつながる。

しかし、これらのシステムを導入する最大のメリットは、利用客とスタッフの双方に生じるストレスの緩和にあると、樽井氏は強調する。

「利用客にとっては注文したいのにスタッフが電話に出ないストレス、スタッフにとっては繁忙時にオーダーコールが鳴り止まないストレス、その両方を解消することができます。とくにカラオケ店舗は、居酒屋や他の飲食店とくらべてスタッフの動線が長く、肉体的負担を強いられる。そこにコールという精神的負担が重なって、辞めていくスタッフもいると聞いています」。

一方で、スタッフによる売上げ金の不正行為を防止するのがセルフ精算機だ。樽井氏と付き合いのあるカラオケ店経営者は「お金を抜き取られないよう策を講じるのは、スタッフ自身のためでもあり、貴重な人材をクビにしないという意味で店舗のためでもある」と語り、抑止力を設けるのは店舗とシステム会社の使命で

図表 省力化システム導入がもたらすメリット



あると力説する。

カラオケ店舗で働く人材を守り、その流出を防ぐという意味でも、これらのシステム導入は大きな効果を発揮するのだ。

### POSデータで戦略的な営業が可能 店長の役割が大きく変わる

また樽井氏は、セルフオーダー端末やセルフ精算機と、POSシステムを導入することで、カラオケ店における店長の役割が大きく変わると指摘する。

「従来のカラオケ店舗では、店長は来店客が増える夜の時間帯に店舗にいたことが多かった。繁忙時にミスやクレームが起きやすいことも含め、店長の店舗管理が必要な時間帯は夜だったのです。しかし、POSで集中管理されたセルフオーダー端末やセルフ精算機があれば、ミスやクレームも削減でき、店長の負担を減らすことができます。つまり、店長が必ずしも夜の繁忙時に店にいらなくてもいいわけです。店は副店長などにまかせて、店長はほかのことに労力を費やすことが

できます」。

従来は「繁忙時の管理」が大きな比率を占めていた店長の業務を、もっとトータルな店舗マネジメントへとシフトさせることが可能になるのだ。

たとえば、多くのカラオケ店が高齢者の取り込みを進めるなか、高齢者が集中する時間帯に出勤してシニアのカラオケニーズを探ることも店長の手腕次第である。また、セルフオーダー端末の導入により団体利用の需要にも積極的に応えることができる。確実に売上げがあがる団体客は、カラオケ店にとってはぜひとも獲得したいターゲットである。

「POSシステムは利用客の動向がすべてデータ化され蓄積されています。それらを今後の店舗経営戦略に活用するためには、店長の分析能力も必要となってきます」と樽井氏が指摘するように、これらのシステムの普及によって、これからのカラオケ店で求められる店長像は“人を動かせる店長”から“考えられる店長”へと変わっていくだろう。