

大庄「歌うんだ村」が全店舗への「スーパースター」導入を開始



》》(株)スターランド

(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」は、簡便な操作性や各種データ処理能力などが高く評価され、全国のカラオケ施設はもちろん、複合カフェ、エステ、スパ施設など幅広い分野で数多くの導入実績を有している。

さらにここきて、「庄や」「やるき茶屋」等の飲食チェーンを展開する(株)大庄が、その機能・性能を評価し、同社のカラオケ施設「歌うんだ村」全店舗への「スーパースター」導入を開始した。本稿では、その導入動機や選定理由を「歌うんだ村」の今後の方向性も含めてレポートしたい。

カラオケ施設に加え幅広い業種への導入が進む「スーパースター」

まず「スーパースター」の特徴を簡単

に整理しておこう。

(株)スターランドは、会計コンサルティングとプログラム開発を主業務に1988年に設立した企業。つまり会計に関わるノウハウとシステムの開発力を合わせもっていることが大きな特徴であり、「スーパースター」は、それら同社のノウハウを結集したフロント管理システムとして、まず99年にカラオケ施設向けシステムが開発・投入され、以降、エステ、サロン(美容院)、小売店、飲食店、パブ、複合カフェ、スパ&リゾート、ホテル、ペット施設、と各種業態向けのシステムを開発・投入し、現在、10種類のシリーズを販売。納入先は全国にわたり、実績数は約900件に及んでいる。

具体的に各施設で高く評価されている要因として、まず挙げられるのが「操作性の高さ」である。画面を見ながら対話式で次の操作がわかる入力方法で、キー

ボードだけでなく、より手軽に使えるタッチパネル方式も採用するなど、経験の浅いパート・アルバイトでも簡単に扱える操作性の高さが実現されている。

また「汎用性と完成度の高さ」への評価も高い。標準システムでも、特別なカスタマイズなしに店舗特性に応じた多彩な設定ができ、時間帯別料金や各種プラン料金など複雑な料金体系への対応力などは定評があるところだ。一方、幅広い業種に向けたシステムを開発しているだけに複合施設への対応はもちろん、多店舗展開企業におけるデータの一元管理、ハンディ端末、携帯電話を利用する会員管理、指紋認証による従業員管理など、さまざまなカスタマイズ対応の実績も多く、それらも同システムの大きな魅力となっている。

さらに、注目が高まっているのが「顧客管理の充実」である。ワンツーワンマ

マーケティングによる顧客囲い込みが不可欠の時代になっているが、DM等についてもRFM分析等に基づいてより効果的かつ効率的な販促活動ができるようになっており、こういった機能も戦略的に活用できると高い評価を得ている。

同社のシステムは「会計コンサルティングのノウハウをベースに、売上・集客の向上や運営の効率化を実現するうえでどのような管理システムが必要か、という視点でシステム構築に臨んでいる」(同社営業推進部統括マネージャー・安達桂子氏)というように、現在の経営・運営に求められるノウハウをベースに開発されており、それが実際の導入施設から高い支持を得る背景にあるといえよう。

本部システムとの連動性や信頼性の高さも高評価
——「歌うんだ村」

では、「歌うんだ村」が「スーパースター」導入に踏み切った経緯と理由をみていこう。

ご存知の方も多いと思うが、(株)大庄は、「庄や」「やるき茶屋」をはじめ、現在28の業態で全国に約900店舗を展開する飲食チェーン企業である。そのなかのカラオケ業態が「歌うんだ村」であり、現在75店舗を展開。20室前後の中規模施設を居酒屋業態と併設で出店するというのが基本的なスタイルだ。カラオケ施設としての機能の充実に加え、飲食の充実、そして同社の全業態に共通する「お客さま第一主義」に基づく高品位なヒューマンサービスで、利用者からの評価は高く、現在も着実に店舗数を増加させ続けている。

今回、管理システムの変更に着手した経緯について、(株)大庄店舗本部第四店舗部カラオケグループ次長・久保田陽介氏は「カラオケ施設の競合状況はますます

激化しており、今後はいかにサービスのレベルアップを図れるかが勝負のカギを握ると考えています。そのためサービス向上という視点から管理システムの見直しを進めました」と語る。

具体的には、①オペレーションを簡略化しお客さまにさらに迅速な対応をした、②料金設定も含め多様なサービスに対応したい、③顧客管理の一元化を図り利用メリットを強化したい、④店舗運営の標準化を図りたい、という4点を主要課題として、管理システムの見直しに取り組んだのである。

同社管理本部営業システム管理部部長・関口実氏は「大庄の店舗は、一般的なチェーンオペレーションとは違いお客さま密着型のサービスを提供することが特徴です。そのために、基本的なオペレーションはより均一で迅速に、そのうえで差別化につながるサービスを実施していく。そういったオペレーションにつながるシステムの変更を目指したのです。同時に、他の業態や他の地区の店舗との相互利用時にもお客さまにメリットを提供できるような顧客管理の構築も目指しました」という。

そして、同社ではいくつかの管理システムを検討していくなかで、「スーパースター」を選定した。その決定要因は、①前述の4つの主要課題を解決できる、②本部システムとの連動性がよい、③保守対応の体制が整っている、④企業の信頼性が高い、という4点がポイントになったという。

「課題として掲げた要素を改善できるということが第一ですが、同時に本部システムとの連動ということも大きなポイントでした。店舗で使いやすくても、本部との連動性が取れずに各店舗からのデータを再入力するようでは意味がありません



(株)大庄 店舗本部
第四店舗部
カラオケグループ次長
久保田陽介氏



(株)大庄 管理本部
営業システム
管理部部長
関口実氏

ん。また、機械は故障するし人はミスをします。しかし、それによってお客さまに迷惑をかけてしまうことは許されません。それだけに迅速な保守・メンテができる体制が整っているということも重要な要因でした」(前出・関口氏)。

現在、「スーパースター」は、すでに3店舗に導入されており、今後、順次、各店舗への導入が進められることになる。導入システムの仕様は、カラオケ施設向けの基本パッケージで店舗特性に合わせた設定を行なって使用し、本部システムとの連動の部分に関してのみカスタマイズしたものとなっている。

店舗の現場での実際の使い勝手についても「基本的なオペレーションが確実にやりやすくなっています」(前出・久保田氏)と好評だ。また、顧客管理機能については「今後、大庄ならではの“人間味あるサービス”につながるような活用を図っていきたい」(同氏)としている。

管理システムというのは、一般的に効率追求の視点が重視されがちだが、今回の同社の取組みは、お客さまへのサービス向上という視点を前提にしたものであるだけに、同社のお客さま密着型サービスのさらなるレベルアップが期待でき、今後の展開が注目されよう。

●問合せ

(株)スターランド
〒426-0037 静岡県藤枝市青木3-8-1
TEL.054-645-0707
FAX.054-644-5034
<http://www.starland.co.jp>