

(株)スターランド 「スーパースター」導入店レポート

「スーパースター」シリーズとは

POSシステム「スーパースター」シリーズは、㈱スターランドが開発・販売。カラオケボックスのほか、複合カフェ、温浴施設、飲食店など各業界向けバージョンがラインナップされ、その導入施設から高い評価を受けている。

サウンドパーク

受付・精算の完全自動化を推進 フロント業務の省力化で人件費削減

全16店舗のうち12店舗で 自動受付・自動精算を実施

福岡県を中心に九州でカラオケボックス「サウンドパーク」を16店舗展開する(株)トーニンは、受付と精算業務の自動化を推進しており、11月現在、12店舗で実施している。サウンドパークのPOSシステムは(株)スターランドのスーパースターシリーズを採用しているが、その取組みについて紹介しよう。

同社が自動受付および自動精算の導入を検討したのは、4年前の2018年。そのきっかけは、競合店との競争が一段と激しくなっていくなかで利益を確保するためには、売上げを維持すると同時に運営コストの削減が不可欠と判断したからである。運営コストを圧縮するには、自動受付機・自動精算機の導入により店舗運営の効率化を図る必要があったのだ。

同社で業務の自動化を担当した情報戦略部部長の井上貴仁氏は、次のように語る。「人件費を含めて運営コストをどこまで削減できるか、社内で検討を重ねてきました。しかしその後、新型コロナウイルス感染症拡大で、当社も非常に厳しい経営環境に置かれました。コロナ禍においては店舗の感染対策が急務であり、自動受付・自動精算を実現すればフロントでのお客さまとスタッフの接触機会が減らせるため、双方にとって安心できる店舗になり得ることもメリットとなりました」。

実際に導入したのは2021年5月からで、まずはビル型の3店舗からスタートした。「ビル型店舗は1階が受付、上層フロアがカラオケルームなので、フロア間を行ったり来たりスタッフは慌ただしく、週末などは激務になります。フロント業務を自動化することでスタッフの作業がどの程度減り、効率化できるか。その検証をしました」。



「サウンドパークNEO雑餉隈店」のフロント。正面に受付もできる自動精算機、左のカウンターに自動受付機を設置。精算は現金ほか、クレジットカード、電子マネー、PayPay、d払いなどのQRコード決済に対応

フロント業務を自動化しても、とくに運営面で問題がないことを確認。自動受付機1台、自動受付機能を兼ねた自動精算機1台の2台体制で、導入店舗を増やしていった。

音声ガイド機能を追加するなど システムの改善を図る

自動受付機・自動精算機の導入は運営の効率化が大きな目的だが、当然ながらそれが来店客にとって使いやすいものでなければ意味がない。トーニンはシステムの検証を重ねながらカスタマイズを行なっているが、大きな改善点としてあげられるのが音声ガイド機能の追加だ。これはスーパーなどのレジでも音声ガイドが普及していることを鑑み、スターランドにカスタマイズを依頼した。「スターランドさんの優れているところは、当社のさまざまな要望に対して柔軟に対応してくださり、より使いやすいシステムを構築してくれることです。当社としても非常にやりやすく、助かっています」(井上部長)。

受付・精算の自動化に踏み切って1年半が経過したが、店舗スタッフの業務は大きく軽減され、より効率的な運営ができていますと井上部長は実感している。それまで店



2021年12月にオープンした「サウンドパークNEO雑餉隈店」



会員登録を行なうと、公式アプリに会員証が発行される。2回目からは会員証をかざして、受付を行なう

舗スタッフは、受付から精算、電話対応、調理、配膳、清掃、現金管理など実に幅広い業務をこなさなければならなかったが、受付・精算業務から解放されることで接客や調理、清掃などの作業に集中できるようになり、サービスの向上につなげている。

さらに現金管理がなくなったことで、スタッフのストレスが大きく軽減され、従来は新人スタッフに教えるのにかなりの研修時間を要していたPOSシステムの使用方法についても、大幅に短縮でき、スタッフの定着化にも寄与している。

同社はコロナ禍にあっても、店舗数を増やしてきた。昨年12月に「サウンドパークNEO雑餉隈店」、今年10月には「サウンドパークNEO早岐バイパス店」をオープンし、コロナ収束を見据えた先行投資を行なった。受付・精算システムについてはまだ改善の余地があるといい、より一層の運営効率化に向け取り組んでいくという。

問合せ先 (株)スターランド

[本社] 静岡県藤枝市青木3-14-1
☎ 0120-007-009
FAX 054-644-5034
URL <https://www.starland.co.jp>