

プラス α の効果も生み出す 省力化システムの最新動向

カラオケ店舗における人材不足解消に向けた施策のひとつとして、各種システムの導入による“省力化”が挙げられる。実際、セルフオーダー端末やセルフ精算機といったシステムを導入した店舗のなかには、人件費削減はもちろん、サービスクオリティの向上をも実現しているケースが多い。ここでは、多くの導入実績を誇るフロントPOSシステム「スーパースターシリーズ」を開発した㈱スターランド代表取締役の樽井勉氏を迎え、好評を得ているセルフオーダー端末と、今年の7月に発売されたセルフ精算機の最新モデルの話を中心に、省力化に向けたシステム導入の効果について伺った。



㈱スターランド 代表取締役 樽井 勉氏

省力化、サービス向上、客単価増 セルフオーダー端末が生み出す効果

——レジャー産業全体における人手不足解消に向けて、貴社製品はどのような役割を果たしているのでしょうか。

樽井 弊社では2008年から、スーパースターシリーズのセルフオーダー端末を市場に投入しました。最初は焼き肉屋チェーンの1店舗へ導入し、オーナー様も半信半疑だったのですが、やがて省力化に効果があると認めていただき、他のチェーン店舗にも導入していただくことで徐々に普及していきました。

ここで言う“省力化”は、単にスタッフの負担が減り、人材コストが下がるというだけではありません。混雑時になかなかオーダーが通らないというお客様の不満解消効果はもちろん、オーダー業務を機械が肩代わりすることでスタッフに余力が生まれ、たとえば焼肉店なら「部位や種類ごとに異なる肉の焼き方を、お客様に丁寧に説明する」というように、焼肉店本来のきめ細やかなサービスに注力することができるのです。結果としてサービスクオリティの向上、リピーター増、売上増に大きな効果を発揮することが認められ、セルフオーダー端末は広く

導入されることとなりました。

——カラオケ店舗におけるセルフオーダー端末の導入効果は。

樽井 ボックス型カラオケ店の多くでは、飲食オーダーは受話器型のインターホンを使って行なわれており、混雑時にはスタッフがインターホン対応に追われるケースが多く見られました。セルフオーダー端末を導入することで、そうしたスタッフの負担を軽減。お客様を待たせることなくオーダーを受け、オーダーミスもなくすることができます。

また、ある大手カラオケチェーン店では、セルフオーダー端末を導入したことによって客単価が30～40%アップしたケースもあります。

——それはどのような理由なのですか。

樽井 考えられる理由のひとつはオーダーロスによる機会損失の減少。そしてもうひとつは、お客様の心理として「飲食メニューを注文する」という行為がしやすくなったということだと思われます。たとえばカラオケを歌っている最中に自分の飲み物がなくなったとき、従来のインターホンによるオーダーシステムだと「友達のドリンクがなくなるのを待って一緒に注文しよう」という心理が働きがちです。でも手元にセルフオーダー端末が

あれば、ドリンク1品だけでも気兼ねなく注文することができるわけです。先述のカラオケチェーン店では、特に女性と学生からの飲食オーダーがふえたようです。

レジミス防止、インバウンド開拓も 多言語対応の最新セルフ精算機

——この7月には、スーパースターシリーズにおけるセルフ精算機の最新モデルを市場に投入しました。

樽井 省力化という観点から、飲食やレジャー施設におけるセルフ精算機の需要は年々高まってきています。

店舗スタッフがレジで直接お金を取り扱う場合、どうしてもミスが発生してしまいます。特に消費税が8%になって以降は1円単位での会計もふえ、そのぶんミスもふえたと言われています。閉店後の売上集計で、レジに残っている金額が合わずに、スタッフが遅くまで残業するケースが頻発し、そのぶん人件費もかかってしまいます。

セルフ精算機ならこうしたミスをなくすることができますし、それまでレジを担当していたスタッフを他の業務にまわすことで、省力化とともに業務の効率化にもつながります。もちろん、スタッフによるレジ不正の抑止効果もあります。



サービスクオリティ向上や客単価増にも貢献するセルフオーダー端末

近年はクレジットカードで精算するお客様もふえていることから、クレジットカード端末と自動釣り銭機を導入する店舗や施設もあるのですが、それだとしてもハイコストになってしまふ。それで最終的にセルフ精算機だけを選ばれるケースも多いですね。

——セルフ精算機の最新モデルの特徴は。

樽井 最大の特徴のひとつは多言語対応であることです。2020年の東京オリンピックに向けてインバウンド市場が拡大するなか、外国人旅行者のカラオケ需要も高まってきており、今後、カラオケ店舗における多言語対応システムは必須となっていきます。最新モデルのセルフ精算機では4カ国語にオプション対応しており、スタッフに語学力を求める必要もなく、正確な精算業務が行なえます。

また、釣り銭用に大容量のストッカーを内蔵しており、営業時間中に釣り銭不足になる心配はほとんどありません。従来の自動釣り銭機と違って、釣り銭詰まりもありません。

ユーザーインターフェイスは従来機と同様、分かりやすいタッチパネル式。お客様が退室時に伝票のバーコードをかざすと、利用時間と飲食オーダーの明細、料金が画面に表示されるので、それを確認したうえでお金を投入していただきます。短時間で精算が行なえ、お客様をお待たせしません。

——カラオケ店舗における導入効果としては。



最新モデルのセルフ精算機は多言語対応で、外国人客でもスムーズな精算が行なえる。大きなタッチパネルは操作性に優れ、大容量釣り銭ストッカーの採用で釣り銭切れの心配も解消（写真上はJ-STYLE本厚木店、右はタイムズ・カラオケパークベスト10三軒茶屋店での導入事例）

樽井 たとえば27ルーム規模のカラオケ店でいままで3人のスタッフでまわっていたのであれば、弊社のセルフ精算機を導入するとことで2人に減らすことも可能だと考えています。

他のレジャー施設と比べると、カラオケ業界ではセルフ精算機の導入はまだまだ進んでおらず、弊社の製品もまだ一部チェーン店に限られています。

ただ、どの業界もそうですが、どこか特定の店舗で導入して効果が認められれば、あっという間に他の店舗も広がっていくものです。省力化とインバウンド対応の観点からも、弊社の製品は必ずその効果を認めていただけると確信します。

目標としては、今年度に100店舗導入を目指し、最終的には全国で1,000店舗を達成したいと考えています。

——貴社のPOSシステムやフラッパー、さらに先述のセルフオーダー端末などと組み合わせることで、トータルな集中管理システムも構築できますね。

樽井 このシステムを導入すれば、カラオケを含めたすべてのレジャー施設や飲食業において、より一層の省力化を実現することができるでしょう。そのうえで今後は、こうしたトータルシステムに蓄積されたビッグデータをどう活かすかがポイントになってくるものと考えます。——最後に機器メーカーの視点から、現



在のカラオケ業界やレジャー業界をどのように捉えていますか。

樽井 業界全体として単価下落傾向にあるなかで利益を確保するために、省力化による人件費削減は急務の課題となっています。それまで人間が行っていた業務を、いかに機械やシステムに置き換えることができるかが、大きなポイントとなっています。

また、先述の焼肉店のケースにもあるように、省力化がサービスクオリティの向上につながる効果も認知されるようになっており、まさにそうした観点からシステム導入を進める経営者もふえてきています。

一方、利用者側の視点でみると、近年はスマートフォンなどの普及によって、タッチパネル式端末の扱いにも慣れてきており、セルフオーダー端末やセルフ精算機の需要はますます広がるでしょう。

誰かが言っていた言葉ですが「日本では、自動販売機がこれだけ普及する土壌があるのだから、これら省力化システムも消費者に受け入れられていくだろう」と。まさにそのとおりだと思います。——本日はありがとうございました。

● (株)スターランド
0120-007-009
<http://www.starland.co.jp/>