

オペレーションの効率化により サービスのさらなるレベルアップを追求

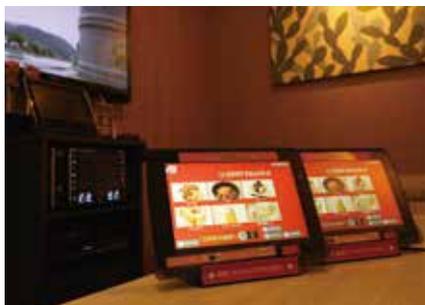
高品質な飲食提供で 差別化を図る

(株)トーニンは、九州地区を拠点にカラオケディーラー業を展開する一方で、「サウンドパーク」のブランド名でカラオケ施設を展開している。

「サウンドパーク」ブランドは、快適性の高いカラオケ空間の提供と、良質な接客充実に加え、「味へのこだわり」を追求。福岡市内にセントラルキッチンを開設し、そこで丁寧に調理したメニューを全店舗に供給し利用客に提供するなど、「美味しい食事が楽しめるカラオケ店」として差別化を図っている。

業務負担の大幅軽減と 利用客満足向上を両立

同ブランドが「スーパースターシリーズ」のPOSシステムを導入したのは、10年以上前に遡る。以前のシステムに不具合が多く、スーパースターシリーズに変更したところ利便性の向上と、業務の効率化に直結するシステムであると高評価し、すぐに全店舗での導入



▲スタッフ、利用客双方の満足度アップに加え、客単価アップに直結するオーダーリングシステム



▲スターランドの飲食オーダーリングシステムを導入した「サウンドパーク 西新店」。快適性の高いアミューズメント空間の提供と高品質な飲食で差別化を図る



を行なった。

そして2016年11月、同ブランドは新たな試みとして、POSと連動させたオーダーリングシステムの導入に着手した。

「当社ブランドの強みは飲食ですが、その一方で、繁忙時のフロントは、受付、精算に加え、飲食オーダーの内線の集中など、業務負担が多く、それがお客さまの不満やストレスにつながるということもありました。今回の試みは、フロント業務の軽減と、お客さま満足の向上の2つの視点から行なったもので、予想以上の効果を得ています」(情報戦略部 部長・井上貴仁氏)。

飲食のオーダー率は確実に伸びており、さらに、以前は飲み放題システムを選択した利用客が、1回ごとのオーダーで多めにドリンクを注文し余らせてしまうという傾向がみられたが、オーダーリングシステムの導入で適正数の注文が行なわれるようになり、ドリンクのロスも軽減されている。

また、以前はフロントのスタッフが内線で注文を受けていたため、オーダーミスにつながることもあったが、そうした

こともなくなっている。

「現場スタッフの負担は確実に軽減されています。精神的にも余裕が生まれ、その分を、お客さまへの気配りに向けることができ、それによってお客さまの満足度も向上しています。そして何よりも重要なのが、スタッフの労働環境の改善です。人材難時代のレジャー業界にとって、スタッフが働きやすい職場環境の整備は、不可欠の取組みだと認識しています」(井上部長)。

「サウンドパーク」では、ここ西新店を皮切りに、今後全店舗へのオーダーリングシステムの導入を予定しており、業務コストの軽減と、さらなる顧客満足の向上を図っていく。

「スーパースターシリーズ」 とは

(株)スターランドが開発・販売するPOSシステム「スーパースターシリーズ」は、カラオケボックスほか、複合カフェ、温泉施設、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。

問い合わせ
(株)スターランド

【本社】 静岡県藤枝市青木 3-14-1

【東京オフィス】 東京都千代田区神田鍛冶町 3-7-21

【大阪オフィス】 大阪府大阪市淀川区西宮原 1-8-24

☎ 0120-007-009

FAX ▶ 054-644-5034

URL ▶ <http://www.starland.co.jp>