

高い顧客データ分析能力により 競合店との差別化に貢献するフロント管理システム

(株)スターランド「スーパースターシリーズ」導入店レポート

全国のレジャー・サービス施設で 導入が進む「スーパースターシリーズ」

(株)スターランドが開発・販売するフロント管理システム「スーパースターシリーズ」は、カラオケ店向けをはじめ、話題の岩盤浴施設や美容院、小売店、飲食店、エステ、パブ、複合カフェ、スパ&リゾート、ホテル、ペット施設、託児所など、現在、12バージョンがラインナップされており、全国のさまざまなレジャー・サービス施設に導入が進んでいる。納入実績では、実に1,000件を超えるヒットシリーズとなっている。

「カラオケスタジオ UP・DO 津店」 ——戦略的マーケティングに活用

三重県津市の複合スポーツレジャー施設「津スポーツセンター」内に立地する「カラオケスタジオUP・DO 津店」は2007年2月、フロント管理システム「スーパースター」を導入した。

津スポーツセンターは、66年のオープン以来、地元市民のスポーツ・レクリエーションの場として広く親しまれており、現在は同施設のほか、ゴルフ練習場、テニスコート、フットサル、バッティング、卓球、ビリヤード、チャレンジゾーン（ピッチングゲーム等のスポーツアミューズメントマシンを集積）、アミューズメント、レストランなど多彩なレジャー施設で構成されている。

同店のオープンは89年のことで、当時、コンテナ型13室の規模で開設。県下はもとより全国的にもカラオケ施設の先駆け



「カラオケUP・DO 津店」（津市神戸203-13）。「スーパースター」の導入により、会計処理スピードも大幅にアップ。来店客を待たせることなく、アルバイトスタッフからも好評だ

といえるものであった。また、93年には同敷地内に新設された2階建てビルの2階に16室の規模で移設増床。01年12月には1、2階の2フロア44室の規模に再リニューアルし現在に至っている。

今回のスーパースターの導入について(株)津スポーツセンター 次長 福井一雄氏は「以前のPOSシステムが老朽化していたことに加え、より戦略的なマーケティングを実践していきたいとの考えからです」と語る。

同施設は歴史も古く知名度も高いものの、幹線道路から離れていることや、ここ数年は幹線道路である国道23号沿いに大手カラオケチェーンによる大型店が相次いで進出していることから競合が激化しているという。

そこで同施設では「従来のグランドメニューに加えて、特別メニューとして隣接するレストランで本職のシェフが調理したメニューを提供するなど飲食の充実」に注力(福井氏)することで差別化を図っている。

この狙いは奏功し、ユーザーからは「UP・DOの料理はおいしい」と好評で、小グループなどの宴会需要を喚起するなど、減



少傾向にある来店客数をリカバリーするまでには至らないものの、これまでの客単価1,400円台を維持するなど大きく貢献している。

ここで注目されるのがスーパースターの優れたデータ収集・分析機能である。たとえば客層やシーズンごとの人気メニューやオーダー傾向を一目で把握でき、無駄のない最適なメニュープランニングが可能になるほか、過去の履歴も瞬時に検索できることから来店時に顧客の嗜好に合わせたプランの提案など最適な接客を行なうことも可能だ。

「今春からシェフの料理をグランドメニュー化し、いままで以上に積極的にアピールしていく考えです。同時に、顧客データを収集・分析したうえで、顧客ニーズに応じた最適なサービスやプランの提供を実践し、さらなる売上げアップ、集客増に役立てていきたいと考えています」(福井氏)。

問い合わせ先

(株)スターランド
〒426-0037 静岡県藤枝市青木3-8-1
☎0120-007-009
FAX.054-644-5034
URL <http://www.starland.co.jp>