

スタッフのフロント業務軽減し 接客サービスの強化を図る



▲エリアマネージャーの永井洋年氏

守口店を皮切りに 全5店舗に順次導入図る

今回の「スーパースター」導入店レポートは、京阪本線守口駅前で営業を行なう「NB sound 守口店」(2010年6月オープン、30ルーム)。同店を経営する(有)NBは1994年にカラオケ事業に参入し、現在は「NB sound」ブランドで奈良県で3店舗、大阪府で2店舗のカラオケボックスを展開する。

守口店に「スーパースター」を導入したのは2014年の秋。その経緯について大阪府の店舗を統括するエリアマネージャーの永井洋年氏は、次のように語る。「他社のPOSシステムを長く使っていましたが、動作不良がしばしば起きるようになったためシステムを刷新することにしました。何社かを比較、検討しましたが、導入実績が多く信頼性の高さからスーパースターに決めました」。

新たなPOSシステムの導入に際して、同社が狙いとしたのがアルバイトスタッフのフロント業務の軽減だ。それまで使用していたシステムの場合、フロントで飲食の注文を受けるとメニューごとにつけられたコード番号を入力しなければならず、そのコード番号を覚えるのがアルバイトスタッフの大きな負担となってい

たという。

「いまの若い人は仕事がちょっときついとすぐにやめてしまい、ほかのバイトを探します。ですから、できるかぎりフロント業務の負担を減らし、仕事がしやすい環境を整えてあげることが必要です。スーパースターの場合、飲食メニューがフロントのモニター画面に表示されますので、オーダー作業が非常に楽になりました」(同永井氏)。

以前はアルバイトスタッフがひととおり業務を覚えるのに1か月程度を要していたが、「スーパースター」の導入により4、5日に短縮でき、スタッフの定着率も高まったと永井氏は導入のメリットを実感している。全産業で人手不足が顕著となり、アルバイトスタッフの確保は共通の課題だが、最新のPOSシステムの活用により改善は可能といえる。

新システム導入のもうひとつの狙いは、接客サービスの充実である。フロント業務の軽減化により接客サービスに余裕ができることで客とのコミュニケーションを深め、リピーター確保、来店頻度を高めるのが狙いだ。守口店ではこの1



◀POSシステムのモニターは2台設置。飲食オーダーはフロントモニターで確認しながら行なう



▲ソファの背もたれ部に傾斜をつけ、長時間座っても疲れにくいよう特注のソファを使用

年、客単価は前年並みに維持できているものの、昨今の不景気からサラリーマンの二次会利用確保に注力している。守口店の近くには、パナソニック本社・工場や京阪百貨店などの大手企業が事務所を構えるため、潜在的需要は大きいといえる。ゆえに快適なルーム空間の構築や飲食メニューの充実、それに加え接客サービスを向上させることは、競争の激しい周辺の大手チェーン店との差別化を図るには有効な手法だと同永井氏。

同社は、守口店を皮切りに他店舗にも「スーパースター」を順次設置し、今秋には全5店舗で導入を終える。「スーパースター」を有効に活用して顧客分析や売上げ分析を行ない、営業戦略の構築に役立てる方針だ。



◀京阪守口駅前で行なう「NB sound 守口店」

「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。

問い合わせ

(株)スターランド
〒426-0037
静岡県藤枝市青木3-14-1

☎ 0120-007-009
FAX▶054-644-5034
URL▶http://www.starland.co.jp