

## “新業態”セルフカラオケをサポート 省力化により、接客サービスにもつなげる

今回の「スーパースター」導入店レポートは、神奈川県川崎市の、国道246号線沿いに今年7月30日にオープンした「タイムズ・カラオケパークベスト10 梶ヶ谷店」(31ルーム)である。

経営体のフジエンタープライズ(株)は、カラオケ機器のディーラー業務を展開する一方で、「カラオケベスト10」のブランド名で、首都圏を中心にセルフサービス式カラオケを展開し、2011年11月オープンの1号店の大井町店から数え、現在は7店舗まで拡大している。

セルフサービス式カラオケとは、個別対応の自動精算機システムの導入により、利用客の利便性とオペレーション効率の向上を実現した“新業態カラオケ施設”として位置付けられる。

「個別対応の自動精算機をフロントに設置することで、グループのお客さまでも、一人ひとりが自由に精算して帰ることができます。また、飲食はすべて持ち込み自由として、1ドリンク強制といったことも実施していません。お客さまは明朗かつリーズナブルな料金システムで、自由にカラオケを楽しむことができます」(フジエンタープライズ(株)代表取締役・内藤昇氏)。

自動精算機は、同社のプロデュースの

### 「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。

もとに、スターランドと、ホテルの管理システムなどを展開する(株)北野ウイングが共同開発したもの。スターランドのフロントPOSシステム「スーパースター」と連動させることで、より戦略的な顧客管理を可能としている。

“セルフサービス”という発想は、内藤社長がカラオケ利用客の100%の満足を追求して生まれたもの。入室後にスタッフとの“接触”がないため、利用客は周囲に気兼ねなく仲間だけのプライベート空間でカラオケタイムが楽しめ、さらに飲食は、持ち込みやルームからのデリバリーが可能となっており、その時々利用ニーズに合わせたカラオケ利用が行なえる。

また、オペレーション面でも、飲食の調理・提供や精算業務が必要ないため、通常のカラオケ施設と比べて大幅な省力化を実現している。

「ただ、接客サービスがまったく不要ということではありません。2011年の1号店のオープン以来、お蔭様で多くの常連のお客さまの支持をいただいておりますが、その要因としては、セルフサービス式というシステムに加え、スタッフの接客力にあると自負しております。内線での飲食オーダーの対応や、調理・提供と



▲スタイリッシュかつ開放的な「タイムズ・カラオケパークベスト10 梶ヶ谷店」



▲戦略的な経営・運営に寄与する詳細な管理データを提供



▲利用客はフロント前の自動精算機を活用

いった業務がない分、お客さまとの唯一のコミュニケーションの場となるフロント対応に注力するようにスタッフには指導しています」(内藤氏)。

サービス業の基本はあくまでも「接客」にあるということであり、「『スーパースター』は、当日および月累計の組数、客数、客単価、ルーム稼働率などの詳細データを、リアルタイムで確認できるため、こうした顧客データの収集・分析は、接客レベルの向上や販促イベントの充実といった部分で活かされています」(内藤氏)。

同社は、今後も、首都圏を中心に「カラオケベスト10」ブランドを積極的に展開していきたいとしており、カラオケマーケットのさらなる活性化につながる新業態としてますます注目を集めている。

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>