

# 温浴施設の効率的な運営を自動化、無人化、省人化、キャッシュレス化でサポートする「スーパースターズパ&リゾート」

## スターランド

### 利用者と運営スタッフ双方の目線 温浴仕様のソフトが強い

群馬県下仁田町に昨年10月25日オープンした「荒船の湯」。町営から㈱アーキテクトの経営に変わり、施設運営に関わるシステムも一新された。担当したのは、同施設に事務機や家具、什器・備品の導入ほか、トータルコーディネートを行なった㈱大塚商会で、東芝テック(株)、㈱スターランドがハード・ソフト面をサポートしている。

スターランドは、数多くの温浴施設へのシステム導入で培ってきた知見を活かし、「荒船の湯」運営システムのソフト、アプリケーションを担当した。本稿では、同社営業部 部長 市川真人氏に、「荒船の湯」で担った役割と導入システム(ソフト)のポイントについて、また温浴施設におけるシステム構築の考え方について伺った。

荒船の湯では、利用客は下足ロック

キーをフロントに預け、ICリストバンドを受け取る。その際、入館料は現金で支払う。以降、館内での飲食やマッサージチェアの利用など、すべてはリストバンドのICに読み込ませ、退館時に自動精算機でセルフ精算する方式を採用している(フロントでも対応可)。

フロントのPOS(ハード)は東芝テックが担当。自動釣銭機が連動しており、フロントスタッフの金銭管理負担が軽減されると同時に、正確かつスピーディーな会計処理が可能となる。また、同施設のレストランでは、卓上タッチパネル式セルフオーダーリングシステム(温浴仕様)を導入した。

通常、飲食店などではテーブル単位で注文データが紐づけられるが、温浴施設では一人ひとりに注文データを紐づけする必要がある。

荒船の湯では、卓上のセルフオーダーリングシステムに個人のリストバンド

(IC)を読み込ませてからオーダーする方式をとっている。個人の注文データとしてはもちろん、卓上のオーダーリング端末単位でも管理しているため、利用客のオーダーは厨房のキッチンプリンタですぐに把握でき、配膳作業もスピーディーにできるシステムである。同施設ではタッチパネル操作に不慣れな利用客のためにスタッフがオーダーリング用ハンディ端末を持ち、臨機応変に対応する。

自動精算機も「温浴仕様」で、ファミリー客などは代表者がまとめて精算することが多いため、ICリストバンドをまとめて読み込ませて一括精算ができるようになっていた。

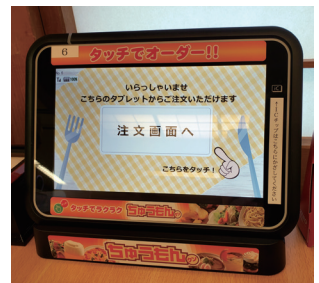
「入館時からセルフ化することもできますが、たとえばゲートシステムが必要になるなど、施設規模や運営方針、予算面など、さまざまなお要望を伺って、それに対するベストな提案を心がけています」と市川氏。



下仁田 荒船の湯



自動精算機は多言語(日本語・英語・中国語・韓国語)に対応



レストランに導入されたセルフオーダーリングシステム

また「温浴施設は子どもから高齢者まで、幅広い層のお客さまが大勢いらっしゃいます。ですからシステムもユーザーフレンドリーでわかりやすくシンプルな操作性を追求しています。今後は、「コロナ後」の店舗運営におけるキーワードとして、自動化、無人化、省人化、キャッシュレス化を、セルフ端末機やスマホを使い、お客さまと極力接触しない形でサービスを行なえる仕組みを拡大していきたい」と意気込みを語る。

コロナ禍で温浴施設の経営・運営面も試行錯誤が続くものと思われるが、施設規模を問わず、最適なシステム選定がますます重要になっていくことは間違いない。