

(株)スターランド 「スーパースター」導入店レポート



2014年4月オープンの「極楽湯水戸店」

極楽湯水戸店

入場受付から精算まで自動化し 業務効率化を推進



(株)極楽湯
情報システム部長補佐
中山翔平氏

極楽湯では初となる 自動受付機、自動精算機を導入

ここ数年のレジャー業界における店舗運営の効率化に向けた動きにはめざましいものがある。今回、紹介するスーパー銭湯最大手の(株)極楽湯(店舗数国内外54店舗)においても、2年ほど前から運営の効率化、省力化に向けた新システムの導入を図るべく社内で検討を重ねてきた。そして2022年9月、「極楽湯水戸店」で自動受付機、飲食オーダー端末機、自動精算機、自動入館ゲート、自動退館ゲートを導入し、効率的な店舗運営の構築に向けスタートをきった。極楽湯水戸店で新たに導入されたのが(株)スターランドのPOSシステムをはじめとする一連のシステムである。

極楽湯でシステム管理を担当する情報システム部課長補佐の中山翔平氏は、水戸店への導入について、次のように語る。「当社の店舗数は国内外で50店舗を超えますので、新たなシステムの構築についてはさまざまな角度から時間をかけて検討をしてきました。当社としては自動受付機、自動精算機、入退館ゲートの導入ははじめてでしたので、システム会社6社と個別に相談をさせていただきました。検討の結果、スターランドさんをパートナーに、店舗運営全般にわたるシステムを構築することにしました。」

スターランドを選んだ決め手となったのが、①温浴施設での導入実績が豊富なこと、②極楽湯向けのカスタマイズに柔軟に対応できること、③時代のニーズ変化が早いなかでシステム拡張性にも優れていることなどであった。

新たなシステムの構築に向け、その一号店として極楽湯水戸店を選んだ理由については、2014年の開業から稼働しているPOSシステムが古くなっていたこと、極楽湯のなかでも規模が中間にあたり試験導入に適していた点をあげる。



自動受付機は2台設置。下足キー(リストバンド)を自動受付機のICリーダーにかざして入館料金を選択



自動精算機を2台設置。決済はクレジットカード、ICカード、QRコードなどに対応



リストバンドを入館ゲートにかざして入館



各テーブルにはオーダー端末機を設置。以前からオーダー端末機を使用していたが、スターランドの端末機に刷新

運営の効率を図りながらも サービスの質も追求

新システムを導入して半年が経過したが、実際の運営状況はどのようなのだろうか。

「自動受付機と自動精算機をそれぞれ2台設置しているのでフロントスタッフの業務はかなり軽減され、そのぶん他の作業ができるようになるなど水戸店での取組みには手応えを感じています。ただ、まだ試行錯誤の段階で改善の余地がありますので、スターランドさんに協力いただきながら効率的な店舗運営のあり方を追求していきます」(同中山氏)。

極楽湯水戸店は、自動受付機、自動精算機を設置しているものの、フロントスタッフによる入場受付、精算も継続して実施している。極楽湯の場合、お得な回数券やクーポン券による利用が多く、タオルの受渡しはフロントで行なっている。また、フロント周辺でオリジナル商品を販売していることなどから、フロントの無人化には踏み切らなかった。

そして接客サービスの観点からも徹底した効率化は追求していない。というの

も、極楽湯は年配の常連客も多く、長年勤務しているスタッフもいるため、客とのコミュニケーションは店にとって重要な要素だからである。自動化の一連のシステム導入とともに人によるサービスも併用することで、幅広い客層ニーズに対応しているのである。

「人件費を抑えることからするとフロントにスタッフは置かないほうがいいのですが、お客さまのことを考えると効率化一辺倒にはできません。ご年配の方のなかにはスタッフとの会話を楽しみにしている方もおられるので、そこは大切にしているところですよ」(同中山氏)と、効率化とサービスの質のバランスの取れた運営を追求している。

極楽湯では水戸店で構築したシステムをベースにさらに改善を重ねながら、他店への導入も順次進める計画だ。

「スーパースター」シリーズとは

POSシステム「スーパースター」シリーズは、(株)スターランドが開発・販売。カラオケボックスのほか、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。