

(株)スターランド 「スーパースター」導入店レポート



2014年8月にオープンし、今年で開業10周年を迎える「RAKU SPA 鶴見」

RAKU SPA 鶴見 [横浜市鶴見区]

自動精算機や飲食セルフオーダーなど 新システムで業務効率化・サービス向上



(株)極楽湯
情報システム部課長補佐
中山翔平氏

複合的機能をもった大規模店舗で より高いレベルでの業務効率化を図る

スーパー銭湯の最大手として「極楽湯」RAKU SPAの2ブランド計55店舗を国内外に展開する(株)極楽湯では、2年ほど前から運営店舗の業務効率化、省力化を推進。2022年9月に茨城県水戸市の「極楽湯水戸店」にて(株)スターランドのPOSシステム「スーパースター」を中心とした新システムを導入したのを皮切りに、この1年半で4店舗のシステム刷新を行ってきた。

「多店舗を広域展開するなか、POSを含めた店舗運営全般にわたるシステムを刷新するためにさまざまな角度から検討を重ね、こちらの要望にご対応いただけるシステム会社としてスターランド様をお願いすることになりました。極楽湯水戸店への新システム導入で一定の成果を得られたことから、順次、他店舗への導入を図っています」と同社情報システム部課長補佐の中山翔平氏。

横浜市鶴見区にある「RAKU SPA 鶴見」では、2023年11月に新システムを導入した。同店舗は全国でも珍しい「弱酸性硫酸黄の湯」や浴槽が船の形をした「絹の湯船」など趣向を凝らした風呂やサウナ、6種類の岩盤浴などを備える。また、2階には和食メニューが充実したレストラン「WA Dining 楽」、3階には世界各国30種類のビールとともにパスタやピザなどの軽食が楽しめる「Cafe & Bar BARAKU」と、2か所に飲食スペースを設けているのも特徴的だ。さらに館内にはエステやボディケア、ヘアカットの専門店がテナントとして入るなど、複合的な機能と魅力を備えた地域の人気店となっている。

「RAKU SPA 鶴見では、店舗規模が大きく、フロント業務も10人で行なっており、新システム導入によって、より業務効率化が期待できます」。



大型店のため自動精算機を3台設置。精算機横にはリストバンド返却ボックスを設けている



退館ゲートは精算時にプリントされるバーコードをかざして退出。リストバンドをつけたままの退出を防ぐため、ゲートにセンサーを設置し、プザーで知らせるシステムを採用する



世界各国30種類のビールが楽しめる3階「Cafe & Bar BARAKU」では、注文受付カウンターにタッチ式セルフオーダーパネルを設置。利用客はリストバンドをセンサーにかざしてから、パネル操作でセルフ注文する

自動化、セルフ化でスタッフ業務削減 テナント店舗とのスムーズな連携も可能に

同店舗では既存のフロントPOSシステムをスターランドの新システムに入れ替えたほか、自動精算機を新たに3台導入し、入退館ゲートも刷新した。この新システムでは、受付時に利用客に渡すリストバンドで館内すべてのサービスが利用でき、退館時に自動精算機のICリーダーにリストバンドをかざして利用料金を一括精算する。精算終了後に印刷されるバーコードを退館ゲートのセンサーに読み取らせて退館できる。

「自動精算機を導入したことでフロントスタッフの業務削減とともに、精算待ちにもなうお客さまのストレスが軽減されるなどサービス向上が図られました」と中山氏。

また、2階と3階の飲食スペースにおいてはセルフオーダーシステムへの刷新が図られた。2階「WA Dining 楽」では新システムと連動したタブレット型セルフオーダー端末65台を各テーブルに設置。3階「Cafe & Bar BARAKU」では、これま

でスタッフが対面で注文を受けていた受付カウンターに、新たにタッチ式のセルフオーダー端末を設置し、利用客がパネル操作をしながらメニューを注文。出来上がりは受付番号を大型モニターに表示し、館内アナウンスで知らせる呼出しシステムを採用した。いずれもスタッフの業務削減と効率化が図られ、調理スピードが迅速化されることでサービス向上につながっている。

また、別システムのリラクゼーションシステムとも連携させることで、精算ミスおよび二重登録をしていた業務の軽減につながり、業務効率が向上した。

「今後も必要に応じて機能を追加していく予定なので、スターランドさまと打合せを重ねて、よりよいオペレーションおよびシステム構築を図っていきます」と、同社では新システムに大きな期待を寄せている。

「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。