予約台帳・顧客管理・Web空席検索

リザーブキーパー

㈱エアネット（本社／東京・品川区、井山大介社長）

予約情報を効率的に管理する機能で集客力を向上させるクラウドシステム

エアネットが展開する「リザーブキーパー」は、デジタル化した予約台帳をベースに、飲食店向けに予約台帳管理、顧客管理、Web空席検索の３つの機能を提供する、クラウド型システムだ。導入により、予約率もリピート率も向上。導入店では、常連客の囲い込みや売上げアップに威力を発揮している

リザーブキーパーのシステム概念図

予約台帳をデジタル化して本部と店舗間で情報を共有できる「リザーブキーパー」。iPadで予約台帳を管理できるためにスマートな顧客対応も可能になる

全社で予約情報を共有して予約台帳の「見える化」を実現

POSレジやオーダーエントリーシステムの導入など、飲食店ではデジタル化が進んでいるにもかかわらず、予約台帳は店舗ごとに紙で管理しているところがまだまだ多い。

紙の予約台帳では予約時に取得した情報を再利用することができず、来店時にお客を確認した後は、せっかくの情報を「捨てて」いるのも同然となっている。

また、営業時間外の電話を本部などに転送していても、予約台帳が手元にないため予約が確定できない。早く予約を確定したいお客は、他店に流れてしまう可能性が高い。

こうした問題を解決するのが、リザーブキーパーの予約台帳管理機能である。

デジタル化された予約台帳は、入力や訂正が簡単で、ビジュアル化されたカラー画面により予約状況が一目瞭然だ。そして、インターネットを介してパソコンやタブレット端末で、チェーン全体で最新の情報を共有できる。店舗にスタッフが不在のときや忙しい時間帯などは、電話を本部に転送すれば転送先で予約を確定できるので予約の取りこぼしもない。また、予約希望の店が満席の場合は、余裕があるグループの他店を案内することで、グループ全体でお客を囲い込める。

リザーブキーパーを導入して、本部への予約電話の転送を開始したある居酒屋チェーンでは、お昼休みや夕方の時間帯など、不在や話中で取り逃がしていた予約電話をすべて獲得できるようになったという。

顧客管理機能を来店促進や囲い込みに活用

予約台帳に基づいて顧客管理ができるのがリザーブキーパーの大きな特徴である。

リザーブキーパーの予約台帳は、名前と電話番号をキーにして、来店回数や来店履歴、アレルギーなどのメモが蓄積される。宴会の幹事など、名刺を頂いた場合は、その情報も追加できる。顧客管理のために特別なことをしなくても、日々の予約受け付け業務がそのまま顧客管理のデータベースになるのだ。

予約受付時に、グループ店舗のいずれかに、過去1度でも予約があった顧客はその情報が表示され、「いつもご利用ありがとうございます」といった具合に、挨拶やトークに生かせる。

そして来店時には、来店頻度に応じて特典を付ける、特記事項を踏まえたサービスを行うなど、きめ細かな対応で顧客の心をつかめる。また店長が交代しても、情報が引き継げるので顧客の流出を防げるのもメリットである。

さらに、来店頻度や最終来店からの日数など、さまざまな条件で顧客を抽出して、ＤＭ用に宛名ラベルの印刷をする機能も付いている。顧客ごとにピンポイントでの販促が可能で、効率的な集客を図ることができる。

予約台帳を自動的に反映するWeb空席検索も付加

３つ目の機能がＷｅｂ空席検索機能である。

最近では、予約を入れる前に、店舗のホームページや飲食店専用ポータルサイトなどで空席状況を確認する人が増えている。しかし、店舗側が予約台帳を確認してこまめに更新しなければ、最新の情報は表示されない。空席があると思って電話を入れたお客は「あいにく満席です」と断られれば、店舗に対する印象が悪くなってしまう。

リザーブキーパーのＷｅｂ空席検索は、予約台帳と連動して自動更新されるので、店舗側は更新の手間がなく、お客はリアルタイムで空席状況を確認できる。

導入企業は、エアネットから割り当てられる企業別ＵＲＬをリンク先として設定するだけで利用可能となる。お客はエリアを画面の表示に従って選択し、条件を入力する。その際、同一エリアのグループ店舗の情報も一覧表示されるため、系列店の空席情報も同時に確認できる。自社のＷｅｂ空席検索に来たお客をグループで囲い込めるのだ。

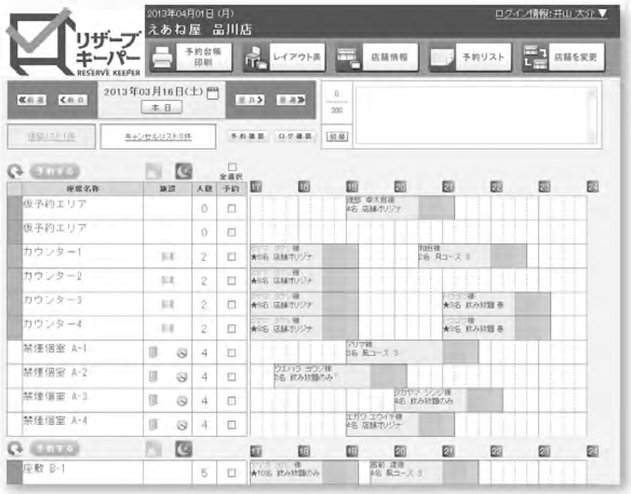
イニシャルコスト無料でランニングコストも低価格

リザーブキーパーは、導入企業がサーバーを保有する必要のないクラウドサービスなので、すぐに導入でき、メンテナンスも不要である。これだけ充実した機能が付いていてイニシャルコストは無料、ラインニングコストは月額で、基本料金の５０００円に加え、１店舗につき５００００円なので、５店舗の場合で３万円だ。

「予約が１組取れればランニングコストが賄える、費用対効果は大きい」とある導入企業は語る。無料でのテスト導入も受け付けている。

「リザーブキーパー」の問い合わせ先／㈱エアネット
〒140-0001 東京都品川区北品川1-10-4 Y.B.ビル4階 ☎03-6717-5856
http://www.airnet.jp/r-keeper/

店舗選択画面。グループ各店舗の１週間の予約率が色の濃淡で表示される。色が濃いほど予約率が高く、各店舗の予約状況が一目瞭然。



デジタル化された予約台帳画面。このデータがチェーン全体で共有でき、どこからでも店舗の予約状況が把握できる

Web空席検索の結果表示。グループ店舗の情報も一覧表示されるため、満席時にも空席のある系列他店舗へ自然に誘導される

予約リストの印刷用PDF画面。予約台帳を手書きで書き写す手間がなくなり、転記ミスによるトラブルを防止できる