

予約管理システム「リザーブキーパー」の導入で、予約ロスが縮小 (株)きちり

(本社／大阪市、平川昌紀社長)

低価格化により客数と稼働率を上げ、売上拡大を図る外食企業が増えている。そんな中、サービス力と商品力強化で付加価値を追求するきちりは、効率化が図れる予約管理に注目。いつでもどこでも予約が確定できる予約管理システム「リザーブキーパー」を導入して、予約獲得のチャンスロスを解消した



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スマートな顧客対応も可能になる



低価格競争には参入せず、高品質の商品とおもてなしにより顧客に付加価値を与えるサービスを提供する「KICHI RII」

きちりは、1997年の創業以来、「We are Hospitality Creator」をテーマに掲げ、真心のこもったおもてなしと楽しい食事で、お客さまに癒やし、豊かさ、明日への活力を提供し続けてきた。

「KICHI RII」ブランドを確立し、現在は6都府県で、「カジュアルダイニング」「まなや」「いしがまやハンバーグ」などのブランドで58店舗を展開する。温かみのあるくつろぎの空間、気配りの行き届いた接客、おいしい料理の3拍子がそろい、宴会や記念日の予約も多い。しかし以前は、予約受け付けに関して課題を抱えていた。

「従来、予約は店舗ごとに受け付けて、紙の台帳で管理していました。しかし、ディナー営業のみの店舗が多く、スタッフが出勤してくるのは16時くらい。無人の時間帯は、予約の電話を頂いても鳴りつ放しでした」と、常務取締役の葛原昭氏。

そこで、営業時間外の電話は店長の携帯電話に転送するようにした。予約獲得のチャンスロスは減ったが、店長はオフのときも予約台帳を携帯してはならない。また、昼間の予約電話は予想以上に多く、店長の負担も大きかった。

次の手立てとして、全店の電話の

転送を本社に一元化し、事務員が対応するシステムに変えた。しかし、本部には予約台帳がないため、その場で確定できない。16時以降に、店舗から連絡する旨を伝えると、「それならまた電話します」と、4人に1人は電話を切ってしまう。

「お客さまの立場で考えれば、その場で予約を確定したいのは当然です。そのニーズに応え、チャンスロスを減らすことが大きな課題でした」（葛原氏）

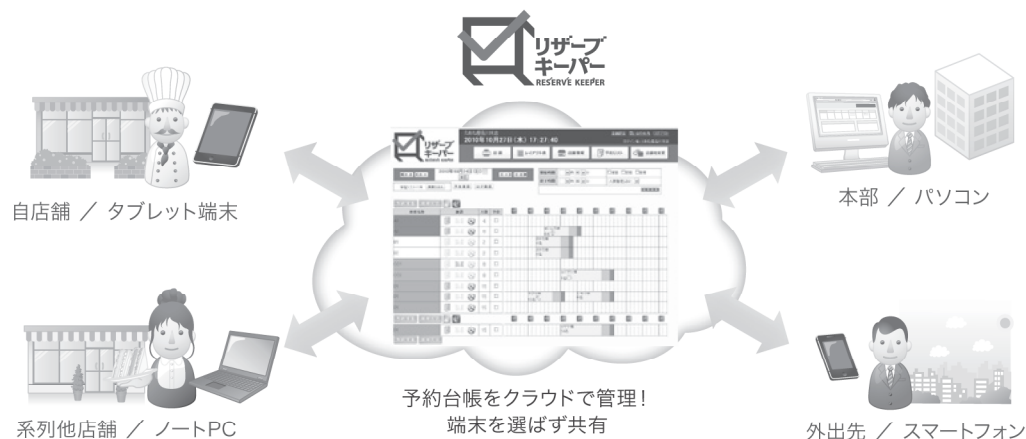
さらに、もう1つ課題があった。同社は、ドミナント出店をしているが、従来の予約受け付け方法では、満席で予約が受けられない場合、キヤパシティがある同一エリアの他店に回すことができなかったのだ。

「2つの課題を解決する方法として、クラウド型予約管理システム『リザーブキーパー』の導入を図りました」（葛原氏）

予約の機会損失解消で年間2%の売上改善

リザーブキーパーは、予約台帳をデジタル化して本部と店舗間で情報を共有。店舗が無人の時間帯は、本部など指定の場所に電話を転送し、受けたその場で、パソコン、またはiPadなどのタブレット型端末で空

リザーブキーパーのシステム概念図



「自社でサーバーを用意する必要がないクラウド・サービスなので、費用は1店舗当たり1ヵ月5000円で導入できる。さまざまな導入効果が期待できるため費用対効果の高いシステムであるといえる。」

「従来の店舗への電話確認や、店舗訪問で予約状況を確認しました。今はiPhoneで全店の予約状況を確認でき、人件費のコントロールや販促に生かせるだけでなく、時間を有効に使えます。実績を積み上げていけば、前年の実績と比較して、予約数が多いか少ないか、そして対策も講じられます」(葛原氏)

「エリアマネージャーやSVは、営業中の店舗での予約受け付けには、どこにいても開けるiPadを使用。『紙の台帳よりスマートで、お客さまの印象もいい』と葛原氏。さらに、さまざまな副次効果も生まれた。」

予約台帳の共有化でさまざまな副次効果も享受

ります。従来は25%を逃していたので、1組4人、客単価3500円と考えると、単純計算で1日28万円、1年で約1億円となり、売上高の2%に値します」と葛原氏。

席を確認して、予約を確定できるシステムである。全店の予約状況がリアルタイムで分かるため、希望店が満席でも近隣の店舗に案内できる。同社は、業務の効率化やサービス向上に役立つシステムは、積極的に導入してきた。リザーブキーパーの導入に当たっても決断は速かった。まずは、昨年10月に6店舗にテスト導入。効果が確認できたことから

デジタル化された予約台帳。このデータがスマートフォンでも共有できるので、エリアマネージャーは、どこからでも全店の予約状況が把握できる。そのため、人件費のコントロール策や販促対応が迅速に図れる、といった副次効果も期待できる。