

クラウド型予約管理システム『リザーブキーパー』の導入で206席が連日予約で満席状態に

KICHIRI新宿店（東京・新宿区）

6都府県に14業態65店舗を展開する(株)きちりは、予約が殺到する人気店を数多く持つ。その同社で予約の受注や管理に活躍しているのが、(株)エアネットが提供するクラウド型予約管理システム『リザーブキーパー』である。

(株)きちりのグローバル旗艦店である「KICHIRI新宿店」は、新宿駅から徒歩1分のビル4階に位置する。大理石調の床材に、一枚板のあがりやまちや、植木をあしらった風情ある空間がエントランスホールだ。その先には、趣の異なる個室やグループ席、50人の宴会が可能な広間、夜景を臨むカッブルシートなど、多彩な客席が配置されている。

「和の伝統にモダンを融合させた、新日本様式のダイニングがコンセプト。店全体が癒しの空間になっています」と、同店を統括する岸本祐樹氏。

料理も和洋の融合で、日本各地、世界各国の珍しい食材を柔軟な発想で使用。贅沢な食材も多いが、客単価は5000円以下とリーズナブルである。それだけに206席の大型の店内が、毎晩、ほぼ予約で埋まる。一日の予約数は多い時は数十組、半年以上先の予約が入ることもある。しかし、予約の確定はスムーズでミスもない。2011年2月のオープン時からリザーブキーパーを導入している成果



趣の異なる個室やグループ席、50人の宴会が可能な広間、夜景を臨むカッブルシートなど、多彩な客席が配置されている店内

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もスマートな顧客対応も可能になる。



で、「非常に助かっています」と岸本氏。

デジタルの予約台帳をチェーン全体で共有

リザーブキーパーは、紙の予約台帳をデジタル化し、パソコンやタブレット端末を利用して、全社で共有できるシステムである。各店の予約状況をどこからでも確認でき、営業時間外に、本部などで予約を確定できるのもメリットである。

同社がリリース間もないリザーブキーパーのテスト導入を開始したのは2010年秋で、4店舗に入れた。

その中の1店舗の店長だった岸本氏は、「紙を使わずに予約の管理ができるのかと疑っていましたが」と、話を聞いた時の心境を振り返る。

最初は、「予約は手書きで受けた方が早いし、パソコンがフリーズしたり、データが消えるかもしれないと信用できず、一度紙に書いてから入力していました」と、アナログからなかなか



「リザーブキーパー導入以前と比べて営業時間外の予約が2～3割増え、それまで知らないうちに逃していた予約の取りこぼしが多くなったため、集客力が上がりました。」と語る、株式会社 営業統括部 ファーストクラスマネージャーの岸本祐樹氏

図表①リザーブキーパーのシステム概念図



◀デジタル化された予約台帳。このデータがインターネット経由で共有できるので、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。

抜け出せなかった。しかし、使っているうちに考えが変わっていった。「よく使う文字列は、頭の文字を入力するとすぐ候補が表示され、手書きより早い上、字が乱れて読みにくいということもない。訂正も紙の台帳の時は修正テープを使っており、訂正を繰り返すうちに汚くなっていましたが、

▶店舗選択画面。グループ内各店舗の1週間の予約率が、昼夜それぞれ、日単位で、色の濃淡で表示される。色が濃いほど予約率が高く、星印がつけば、予約で確実に1回転することを意味しており、各店舗の予約状況が一目瞭然。



ワンクリックで訂正でき、修正前の履歴も残る。不安は全くなりませんでした」(岸本氏)。また、以前から店舗の営業時間外は、電話を本部に転送していたが、予約台帳は店舗にしかなかったため、店舗から電話を掛け直さなければならなかった。しかし、その場で確定できるように became だけでなく、希望の店舗

「タブレット型端末で画面を見るのですが、かっこいいねと言って下さるお客さまもいらつしやいます。また、SVとして複数店を見るうえで、予約状況をリアルタイムに確認して適切な指導ができます」(岸本氏) 春には、予約情報と連携した「Web空席検索」機能が提供される予定です。

この間、同社はリザーブキーパーの機能について、さまざまな要望を出し、(株)エアネットはそれに応えて新機能を開発してきた。来店履歴と連携した顧客管理システムもその一つで「リピーターを増やすのに役立つと思います」と岸本氏。メモ欄の文字数も、同社の要望で100字から200字に増え、確認連絡の不要のチェック欄も追加。さらには、店舗スタッフ全員に告知ができる掲示板も付いた。

**顧客管理機能も付加
より有効なシステムに**

が満席でも、空席がある他店に案内することも可能になった。「以前と比べて営業時間外の予約が2～3割増え、それまで知らないうちに逃していた予約があったことに気がきました」という効果も生まれた。3カ月後には、「早い、正確、予約の取りこぼしがない」とテスト導入店の店長全員の意見が一致。順次導入を進め、現在は予約の必要がない店舗以外、全店舗に導入した。

