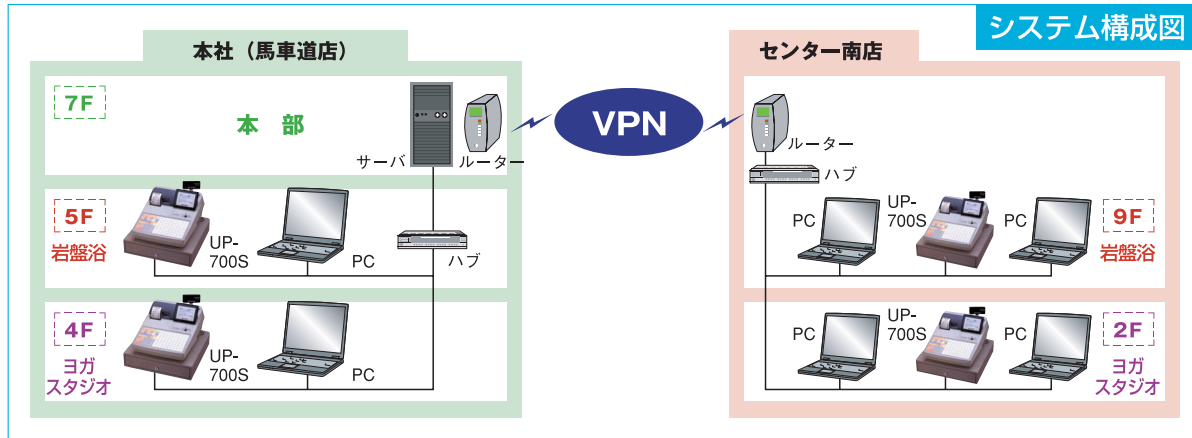


システム構成図



岩盤ヨガスタジオの受付

システムレジスタUP-700S

岩盤浴スパサロンバトゥバトゥでは 予約受付と来店実績を二元管理する顧客管理システムを効率化

シャープ、ネットワーク対応 システムレジスタ

UP-700S

岩盤浴とヨガスタジオが 大ヒットで次々と出店計画

2年半前、横浜で開業した岩盤浴スパサロンbatubatu（バトゥバトゥ）は、時代のさきがけだった。1年を過ぎる頃から、岩盤浴がブームになり、今では稼働率120%、予約は2週間先という状況を呈している。

健康に寄与できる事業をしようという方針で、マイナスイオンがいったいの岩盤浴のノウハウを生かしたヨガスタジオを、同じビルの別フロアに開設した。横浜・馬車道駅から徒歩10分の立地のよさも幸いして、若い女性を中心に、高校生から80代まで幅広い顧客を得ている。

「一般に岩盤浴というものが知られるようになって、お客さまの関心も知識も高まったお陰です」と、(株)バトゥバトゥの枝廣一光取締役は言う。

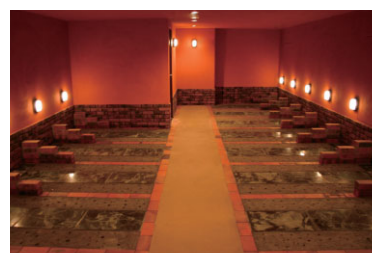
「バトゥバトゥは室内を石と練り土でつくり、岩盤還元水をまいて蒸気で石を温める方式です。そのよきを選んでい

だいていると思います」
Batubatuはインドネシア語で「石」の意だそうで、インテリアもバリをイメージしている。

1年前に横浜市営地下鉄「センター南」駅前にも、同様規模の岩盤浴スパサロンとヨガスタジオを開業。馬車道とセンター南にそれぞれ、岩盤浴が23床あり、ヨガは1クラス20名を定員にしている。岩盤浴は会員予約を優先、ヨガは完全会員制。利用料は岩盤浴が1回2500円、ヨガが1回4000円。ただし会員は割引価格の回数券を使うことができる。かなり高額の利用料にもかかわらず、現在会員は1万5000人。岩盤浴はデジタル利用も盛んだから総利用数はその4〜5倍はあるとか。

新店開設を前にPC管理を決断

バトゥバトゥの電話予約は、それぞれの施設で受付けている。来店者は、カウンターで利用券を購入する。1年前、センター南を開業するに当たって、コンピュータの導入が検討された。



鉱石を粉砕加工して敷き込んだ床を練り土の壁が取り巻くゴージャスな岩盤浴スパサロン



バトゥバトゥ特製のヨガマットとファッションブルな収納袋

レジに入れた売上金額が 個々の顧客データになる

「レジ入金の際にお客さまの会員の利用率・離反率がわかる。事業途中からの導入だったお陰で、予約やキャンセルの流れから顧客データを読み取るシステムを考えることができた。」

「ランニングコストは低く抑えたいということと、顧客の個人情報の安全管理を考慮して、自社にサーバを置くことにしました。システム構築は外部のフットワークが軽い会社にサポートをお願いしました」

そして、できあがったのが、システムレジスタとPCが連動して、売上と顧客管理が一括してできるシステムだった。

カウンターにシステムレジスタとノートパソコンが置かれ、電話で受けた予約はPCの予約表に入力する。来店したお客さまが、利用券や回数券あるいは自社ブランド「バトゥブトゥラン」グッズを購入すると、レジにお客さま番号を打ち込んで、商品ボタンを押す。そのデータはそのままPCの顧客データに入り、本社の顧客管理サーバに直結する。

バトゥバトゥのしくみは、会員制とはいえ利用頻度によって売上が変動する。言い方を変えれば、売上金額を見ればそ

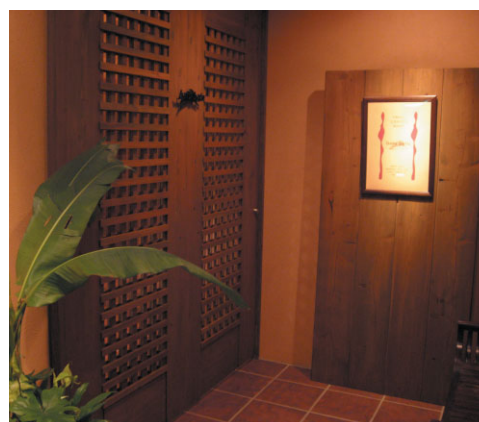
ま番号を打ち込むことで記録が残り、その方が、いつ何枚綴りの回数券を買ったか、スパ利用かヨガ利用か、イベントに来てくださったかなどの利用状況が一目瞭然。日報に記録する必要がなくなりました。これによるスタッフの負担軽減はとて大きく、余力をサービスに回すことができました」

経理処理も大幅に合理化された。それまで売上明細を本部にファクスで送り、市販の経理ソフトを使って集計していたが、この過程はすべて不要になった。レジ操作がシンプルなものという画面が大きくボタン表示があるので、打ち間違いがない。

「新しいスタッフでもすぐ使いこなせるのが有難いですね。定番商品はボタンだけで済みますし、ヨガフェスタの時などはボタンプラス金額打ち込みができる、と臨機応変に使えるのも便利です」
顧客のデータ管理については、まだこ

「本社に事務員をひとり増やすか、パソコンを使うか、と考えました。そして、さらに5店、6店と展開することを見据えたら、ここでコンピュータシステムを導入するほうがよい、と」

今後の店舗増と5年10年先を考えた時、インシャルで構築しておきたいと考えた。ASP（アプリケーションサービスプロバイダ）利用でも、それなりにカスタマイズして、維持するとなると月々5〜10万円の管理料になる。



天然素材の和らぎと光量を落とした間接照明がくつろいだ時間へと誘うエントランス

れから、と言う枝廣さんだが、専任の女性スタッフを置いて、随時データを抽出するなど、精力的に情報管理を始めている。

それまではお客さまからアンケートを取ったりスタッフの日報で集めていた情報も、蓄積データからたちどころに出すことができる。例えば、以前はパワーユーザーだったのにこの頃お越しがないお客さまをリストアップするというように、その時々の必要に応じて抽出できる。

「レジ入力のデータが個々の顧客データに直結しているのは大きな魅力です」
枝廣さんの希望は大いに満たされ、今後顧客データのマーケティング分析が期待できる。いずれは顧客のフィジカルデータも管理したいと思っているという。



店舗概要

会社名 株式会社batubatu
所在地 〒231-0006 横浜市中区南仲通4-55 国際馬車道ビル
施設面積 各67坪
営業時間 10:00~23:00(最終受付21:30)
定休日 年中無休(年末年始を除く)

枝廣一光 取締役

●ホームページ
<http://www.batubatu.co.jp>

センター南店 神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎中央50-17 C・M Port

お問合せ先

シャープ株式会社 ビジネスソリューション事業部営業推進部
東京都新宿区市谷八幡町8番地
TEL03-3260-8430 <http://www.sharp.co.jp>