

接客サポートシステムV2

省力化オペレーションを構築

接客対応、呼出対応など少数スタッフで実現可能な業務オペレーションを確立できます。スタッフ別、エリア別の管理にも対応しています。

POSでもマーススマートウォッチでも会員カードが参照できますので接客に必要な情報が即座に確認できます。



コミュニケーション支援

会員の来店を通知します。優良会員・誕生日会員・スタッフが選択した会員など様々な条件で通知対象者を設定でき、これまでにないお客様対応を実現します。

セルフポスとの更なる連動強化

ポスからの従業員呼出やポス、払出機のエラー通知に加えて在庫通知機能を搭載。在庫数を監視し、設定値を下回るとスマートウォッチに通知します。通知内容から在庫数を確認することもできます。

化していくべきなのは、営業の基本の基である接客だろう。そこで役立つのが「接客サポートシステムV2」だ。同システムは、会員来店、会員カード、ランプ呼出、警告、カード残枚数、支援要請など多種多様な通知機能を搭載。これにより、スタッフ全員が常連客への手厚い接客、迅速なトラブル対応が可能となるなど、ホール営業を強力にバックアップする。

特に今年「スマートパチスロ」の導入を控えている。ホールにとっても、遊技客にとっても新しいものであり、遊技方法の説明やトラブル対応など、新たなオペレーションが必要となる。そういう意味でも、一早く遊技客に対応できる環境を構築しておくことは重要だ。

今年の年末年始は市場的に大きく盛り上がる絶好の機会。MSD、接客サポートシステムV2をフル活用して、年末年始営業を成功に導いていきたい。

マーススマートウォッチの多彩な通知機能

呼出、トラブル通知、スタッフ連絡など、画面に履歴が残るため、確実に対応が出来ます。



MSD(マース戦略データ)、接客サポートシステムV2

マース戦略データ(MSD)のイメージ



「MSD」で心の声を聞き、「接客サポートシステムV2」で心を掴む

機種選定と接客を強化し、集客を図る

「スマート遊技機」の登場で業界は大きな転換期を迎える。環境が大きく変わる今こそ、よりきめ細かな営業戦略を立てるためのデータ分析と、顧客満足度を高める質の高い接客が重要となってくる。

業界唯一の「PL指標」

マースエンジニアリングが提供する「MSD(マース戦略データ)」は、業界平均データとして機種ごとの稼働データを参照できる。そして、MSDならではの特徴が、より細かな遊技客動向を把握する際に役立つ、業界唯一の指標「PL指標」だ。

PL指標とは、遊技客の大多数を占める非会員の遊技データを紐づけることができ、把握しづらい遊技人数、投資金額、遊技時間などを簡単に導き出せる。これにより遊技台の全国データ、会員データに加え、精度の高い非会員データも取得することが

可能となる訳だ。

新台の機種選定においては初週アウトの数値を重視することが多く、新台A、新台Bの初週アウトがそれぞれ3万8400個と2万9400個だった場合、新台Aの方が良い機種であると判断してきた。ここでPL指標の一要素、

「PLアウト(一人あたりの稼働指標)」の観点から新台A、新台Bを分析し、PLアウトがそれぞれ6300個(新台A)、9800個(新台B)だったとする。この場合、新台Aの稼働を構成していたのは遊技客6人(3万8400個÷6人=6300個)と計算ができる。同様の計算をすると新台Bは遊技客3人(2万9400個÷3人=9800個)と

800個)で、遊技客一人あたりの打ち込みとしては新台Bに軍配が上がる。回転率の高い機種よりも、一人が粘って遊技する機種の方が、新台に対する人気度や期待値が高いともいえ、結果的に長期稼働に期待が持てる機種であると判断できる。

PL指標の観点から分析してみると、機種の良し悪しの判断も変わってくる。遊技客目線で、楽しめる機種が多く導入されている店舗は自ずと選ばれる。MSDは最善の機種選定に欠かせないツールといえる。

質の高い接客対応を

機種選定の強化と同様、強

DATA

MARS

株式会社マースエンジニアリング

●電話 03-3352-2048
●所在地 東京都新宿区新宿1-10-7
●WEB <http://www.mars-eng.co.jp>