

# Fraise銀座（フレイズ銀座） POS連携システムを導入して予約管理

都道府県 東京都

従業員数 8人

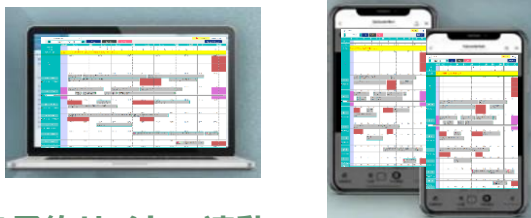
事業 美容業

## 事業概要

- ・東京都中央区銀座に2020年に設立した。
- ・髪質改善&縮毛矯正サロン『髪質改善トリートメント』は、あらゆる毛髪ダメージ・くせ毛の広がりなどの悩みを解消できるサロン。
- ・大切な髪を託していただけることへの感謝と責任を持ちキレイになれることを約束できる場所。



## 抱えていた課題



- ① 各予約サイトの連動  
集客サイト（2社）からの予約と、固定客からの予約がバッティングしていた。
- ② 予約時間と作業振り分け  
電話対応と時間調整をするのに、時間がかかり作業時間に負担がかかっていた。
- ③ 予約の確認対応  
予約の状況がフロントでの管理の為、随時確認をする必要性があり手間がかかっていた。
- ④ 導入経費及び導入時間  
デジタル化を模索するも、導入費用や月経費、顧客データ入力に時間を費やす工程に二の足を踏んでいた。

## 導入後の変化、効率化された業務

- ① 各予約サイトの連動  
予約枠が明確に設定された為、ダブルブッキングが解消され、効率的に予約が取れるようになった。
- ② 予約時間と作業振り分け  
電話対応の時間が減り、増加したカウンセリング時間で追加メニューの提案をすることで単価UPした。
- ③ 予約の確認対応  
スタッフのスマホで個別の予約が確認できるので、お客様との事前対応ができるようになり、お客様との信頼関係につながった。

## 導入した「POS連携システム」の特徴

- お客様がアプリから予約した内容が、POS連携システムを通じてスタッフの携帯に連携される。

## 成果

- ① 各予約サイトの連動  
予約枠が明確になった為、最大で顧客1人につきスタイリスト2名程度予備枠が取れ、効率化につながった。
- ② 予約時間と作業振り分け  
1日の来店客数平均25名に対し、電話対応だと1人5~7分かかる時間が、全体の60%がネット予約になった為、1日1時間程度対応時間が短縮された。
- ③ 予約の確認対応  
予約されたお客様について事前に来店がわかるのでスタイルや追加メニューの提案ができるようになり、3000円程度の単価UPにつながった。
- ④ 導入経費及び導入時間  
ランニングコストは月々2万円程度で、経費バランスは保たれている。