

キャバクラ新規オープン時によくあるトラブル



キャバクラ管理システム

■キャバクラ新規OPEN時のよくあるトラブル

◎オーダーについて、よくあるトラブル

1、テーブルNOの覚え間違い

スタッフがテーブルNOを間違えてオーダーを通すと会計処理が悲惨な状況になります。リスト(会計伝票を発行する場所)からホール全体が見渡せる場合はオーダーがおかしい事に気づく場合もありますが、気付けない場合お会計金額の間違いで、お客様や女子キャストとのトラブルに繋がります。このケースは、とても多いので気を付けましょう！

→対策

営業が始まる前にテーブルNOのチェックを行いましょう。
テーブルNOを記したテーブル配置図を用意し張り出しましょう。
テーブル配置図を厨房に貼り、キッチン担当者にも把握してもらいましょう。

2、キャスト名の覚え間違い

開店当日まで源氏名が決まらないキャストもいる為
開店時にキャスト名を間違えた状態でオーダーを通してしまう事があります。
この場合、キャストの指名本数やバック数が違って記録されてしまうので注意しましょう。
特に開店時は、キャスト本人も自己成績を気にしている為
あつてはならない間違いなので、特に気を使う必要があります。
キャスト出勤数の多いお店では、名札を付けさせるお店も多くあります。

→対策

営業が始まる前にスタッフ全員がキャスト名を憶えているかチェックしましょう。
キャスト全員に名札を付けさせることで間違いを無くす事が出来ます。
名札を付ける事で、お客様にも名前を憶えてもらえます。
ダサイ名札は女子キャストが嫌がるので、カワイイ・カッコイイ名札を予め準備しておきましょう。

3、オーダーが通っていない、重複する

お客様からのオーダーをキャッシャー担当者に伝える事を忘れる光景をよく見かけます。
また、複数のスタッフが同じオーダーを別々に伝えて重複する事もあります。
指名などのオーダーも確実にキャッシャー担当者に伝えるようにしましょう！

→対策

口頭でのオーダーは、絶対に止めましょう！
付箋などのメモ書きでオーダーを伝える事が多いのですが
どこのテーブルなのか？どのキャストのオーダーなのか？
など、記載方法を予め決めておく必要があります。

オーダーを確認しながら直接システムに入力するか
オーダー用の伝票を用意し、誰の指名のテーブルなのか？
オーダーを取った時間なども、しっかりと記入する事で
重複オーダーを避けられます。

字が汚くて正確に読めない事もあるので、丁寧に書く事も
徹底しましょう！

特にホールが見渡せる場所に伝票に記入する
場所(リスト)がないお店では、オーダー伝票が頼りにな
るので、面倒でもしっかりとオーダーを取る
癖をつけた方がいいでしょう。

□テーブル情報 NO/CAST	
Table NO	Nomination CAST
□人数 / 入店時間	
People	In Time
□オーダー	
Order	CAST
サイン	time

【オーダー伝票】

4、来店状況が解らない

キャッシャーの場所からホール全体が見渡せない場合、来店状況が解らなくなる事があります。特に新規オープン時は、挨拶を兼ねて来店するお客様も多く、すぐ帰ってしまうお客様や途中から合流するお客様などもあり、会計時になって初めて来店に気づく事もあります。また、レジ担当者が把握している人数と実際に来店している人数が違う事も稀にあります。

➡対策

お客様を案内した担当者は必ず来店時の伝票をレジ担当者に必ず通すようにしましょう！来店人数、来店時間、指名、同伴など必ず伝えるようにしなければなりません。途中から合流したお客様や、途中で帰られたお客様などもしっかりと伝える必要があります。特に途中から合流したお客様の場合、会計を分けるのか？一緒にするのか？を予め確認し、会計を分ける場合は、オーダーをどうするか？注意する必要があります。

5、キャストの出勤状況が解らない

同伴出勤時に、着替えた後そのままホールに出たり、出勤の報告がない為にキャストの出勤状況が解らなくなる事があります。退勤時に何時に出勤したか？が曖昧になると給与計算にも影響するので、しっかりと対応する必要があります。

➡対策

キャストの出退勤を管理する担当者を決め出退勤は必ず報告するルールが必要です。出退勤などの管理表を作り、出勤時に何時に退勤するか？送りは必要か？来店客予定などを本人に記入させるのも良いと思います。

5、指名がリストに通っていない

女子キャストは、自分が呼んだお客様に接客しているだけで当然指名扱いになっていると勘違いしている場合があります、会計が済んだ後に気づいて怒り出すキャストもいます。

➡対策

予め指名扱いにする場合のルールを女子キャストに伝えておく必要があります。売上制の女子給システムで会計金額を指名キャストで折半したりボトルバックを折半する時などしっかりとしたルールを作り明確にしなければなりません。

女子キャストからすれば、自分が呼んだお客様の連れが他のキャストを指名して売上が折半されると、不満に思う場合があるので、予めルールを明確にしなければなりません。

※ホール全体を見渡せる場所にキャッシャーを置く事で、オーダーミスのある程度軽減できます。店舗の設計上どうしても、そうする事が出来ない場合は、ホール内にWEBカメラを設置してキャッシャーからホール全体を把握できるようにする方法もあります。

会計担当者が、オーダーがおかしいと思った時に自分の目で確認できる環境があればホール担当者に確認する手間も省く事ができますし、業務がスムーズに流れます。

■キャバクラ新規OPEN時のよくあるトラブル

◎お店の内装を決める前に考慮しておくべき事

1、グラスやピッチャーなどを下げるスペースは広めにする！

下げたグラス等を置くスペースがなく困ってしまうお店がとても多くあります。厨房のスペースが狭いお店でも、棚などを設置するだけでかなり便利になります。

下げたグラスを置く場所がないだけで、洗い物に追われてしまいオーダーを出す時間が遅れます。また、洗い物をする為にホールスタッフが厨房に入れば、ホールサービスの低下につながりますし無駄な人件費の負担が増える事にもなります。逆を言えば、グラスを下げるスペースを確保するだけで人件費が削減できるのです。

2、製氷機は大きめのモノを購入する！

製氷機の大きさは、店舗の大きさや集客数に比例するので何とも言えない所ですが営業中に氷がなくなってしまう、コンビニに買いに行くケースをとてよく見かけます。漠然と製氷機を購入するのではなく、氷を作るスピードなどを製氷機メーカーの方にお伺いし満席状態でどれくらいの氷が消費されるのか？をある程度計算する事をおすすめします。忙しい時に限って氷は無くなるモノであり、忙しく人の手が欲しい時にコンビニに氷を買いに行く事になるので、スペースがないからと言って、小さめの製氷機にしない方がよいと思います。

3、リストは必ず設置する！

新たにキャバクラ業界に参入する方に『リストって何？』と聞かれる事があるのですがキャバクラ営業の司令塔のような場所だと思ってください。ホール全体が見渡せる場所で、音響や照明、空調などを管理し、キャッシャーと連動する事でオーダーの確認をする事が出来ますし、たったこれだけの事で業務を大幅に軽減できます。

リストはホール全体を見渡す事が出来、尚且つ女子キャストの出退勤を確認できる場所に設置するのが良いでしょう。

居抜き物件を購入し、キャッシャーの場所が離れている場合は費用をかけてでもリストを設置する事をお勧めします。仮に100万円かけてリストの場所を作ったとしてもその分の費用はすぐに回収し、大きな利益をもたらすはずで。リストがないだけで、人件費が一人余分に必要になる為です。

4、人の流れを考慮した店内を設計する

費用をかけて凝った店舗デザインにするだけで他店と差別が出来ますしなにより客単価を上げる営業が可能になります。生活感を感じさせない店舗デザインは、集客に大きく貢献しますが店内デザインに凝り過ぎて、使い勝手の悪いお店になる事もあります。お店の外から、店内に入るまで、店内に入ってからテーブルに案内するまで、席に座った時席からトイレに行くまで、トイレから席に戻るまで、お客様が帰られるまでと、お客様の動きを考慮するだけでなく、それに伴うスタッフの動きをしっかりと把握した設計も大切だと思います。

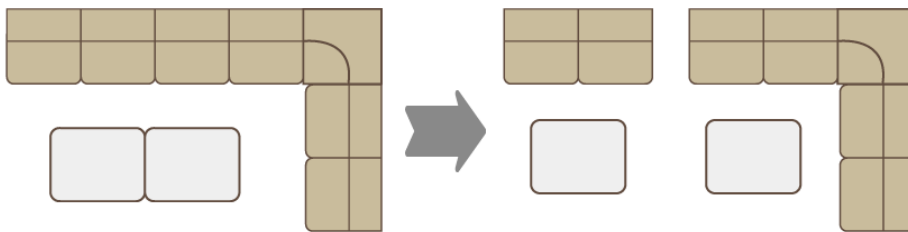
お客様がトイレから出てきた時にキャストがすぐおしぼりを手渡すのが通常ですがトイレの前でキャストが立っているととても邪魔になったり、厨房に出入りするスペースが狭くグラスを下げるのに使いにくいお店だったりする事が多くあります。

5、満席時の最小集客人数を考慮したテーブル配置にする

キャバクラ営業の場合は、飲食店と違い『相席をお願いします！』という訳にはいきません。各BOXは、1組で使用する為、3人1組でも1人1組でも一つのBOXを使用する事になります。6つのBOXがあるお店では、6組6人でも6組18人でも同じ満席になってしまうわけです。テーブル配置によっては、女子キャストが余っているのに満席でお客様を入れる事が出来ない

従って満席時の最小集客数での売上を計算して、経営が成り立つかを考慮する必要があります。ちなみに営業時間や内容にもよりますが、一般的には一日に2回転以上するお店は繁盛店です。理由は、お客様がキャバクラで飲む時間帯が、みなさん同じ時間帯だからです。

客単価の高い高級店では、あまり好ましい事ではありませんが一般的なキャバクラ店舗なら、テーブルやソファの配置を変える事で組数を操作できるようなテーブル配置にする事が理想です。下の図のように、テーブルやソファを移動してできるようなテーブル配置にした方が稼働率をアップさせる事が出来ます。



6、お客様の待機席をつくる

お客様用の待機席を用意しておくで満席時にお客様にお待ちいただく事が出来るので5分~10分ほどの待ち時間でお客様を逃す事なく集客できます。また、ご新規のお客様が来店した時にホールへ案内する前に一度待機席へ案内しお店のルールや料金システムなどを説明する事で、スムーズな営業が出来ます。タクシー待ちのお客様の待機場所にする事も出来ます。

7、キャストの貴重品を預かる場所をリストにつくる

盗難防止の為、女子キャストは、貴重品をロッカーに置かず、リストに預けるようにします。リストに貴重品を預かる場所がないと、預かった財布などを無造作に置く事になり紛失する恐れがあります。鍵をかけられるしっかりとしたスペースを確保する事をお勧めします。(お客様の預かりモノを置く場所の確保も忘れずに！)

8、キャスト用更衣室の出切は、リストから見える場所につくる

たったこれだけの事で、ホール管理者は、とても助かります。更衣室が離れていると、女子キャストの出退勤状態に気づけない事があるからです。出来れば、リストのすぐ横に更衣室の出切を設ける事をお勧めします。

女子キャストを付け回しするスタッフは、常に出勤している女子キャストの状態を全て把握している必要があります。待機中のキャスト、トイレに行っているキャスト、更衣室に行っているキャストなどを常にチェックしています。誰が出勤して、今ドレスに着替えている最中なのか？誰が退勤したのか？を目視できるだけでキャストの付け回しに大きく貢献します。

■キャバクラ新規OPEN時のよくあるトラブル

◎ルールが曖昧で起きるトラブル（ホールスタッフ編）

1、料金システムの説明不足

お客様のご来店時に料金システムをしっかりと説明しないが為に会計時にトラブルになる事が良くあります。また、一般席からVIP席に移動した時の料金の説明不足や会計担当者への伝達ミス延長時の確認不足など新規オープン時にこの事トラブルは頻繁に起きます。お客様来店時のマニュアル等をしっかりと作成し、オペレーションのリハーサルをしっかりとする事をお勧めします。

2、フロントスタッフへの伝達

お店のフロントに立ち、お客様を案内する担当者は、店内の状況を把握する事が出来ません。インカムなどで連絡を取り合うのが通常ですが、インカムのレスポンスが遅いとお客様をフロントで待たせることとなります。満席時は、あと何分で席が空くのか？（空く可能性があるか？）指名が重なっているキャストは？あと、何人は入店可能か？などを常時伝達するようにしましょう。

3、設備機器の扱いを把握しておく

クレジットカードのキャストの使用方法、音響設備や空調設備、照明設備などの取り扱い方法は出来れば全員のスタッフが把握しておく事がベストです。新規オープン時は、店長のみしか取扱い方法が解らず、困る事が多々あります。新規オープン時は、何かと店長に判断を仰ぐ事柄が多発し、店長に業務が集中するのでそれぞれの設備の使い方は、皆で共有した方が良いでしょう。

4、閉店時間を守る

閉店時間を明確にし、しっかりとその時間を守るようにしなければ、営業が混乱する事があります。閉店間際の延長交渉に影響が出ますし、女子キャストはお客様を呼んで良いのか？ダメなのか？判断に困りますし、お客様を閉店だと帰したあと、延長営業されるとキャストとトラブルになります。アフターの時間を約束しているキャストもいたりするので、安易な延長営業はしないようにしましょう。

5、女子キャストの前のお店での源氏名も聞いておく

女子キャスト経験者は前のお店の源氏名と自店での源氏名が違っている場合があります。女子キャストに呼ばれて来店したお客様が、源氏名が変わった事を知らなければ、前のお店での源氏名で指名オーダーが通ってしまう事があります。また、入店前のフロントでのやり取りでも困る事がありますので、出来る限り覚えておくと良いでしょう。また、女子キャストにもお客様に源氏名が変わった事をしっかりと伝えるように指導しましょう。

6、テーブル予約は出来る限り取らないようにする

お店の方針にもよりますが、テーブル予約を受け付けるとお店が混乱する場合があります。例えば、営業前に23時に〇〇様で3名の予約を受けた場合、20時営業開始から3時間そのテーブル、使うか？使わないか？考慮する必要がでてしまいます。仮に満席になり、どのテーブルも延長すれば予約を受け付けたお客様をご案内する事が出来なくなる可能性もありますし、せっかく席をキープしていても予約を入れた事を忘れてしまうお客様も多くなります。お客様からの予約を受け付ける場合は、慎重にする事をお勧めします。

7、出前を頼まれた時のルールを決める

営業中お客様から出前を頼まれる事がありますが、金銭のやり取りを予め決めておきましょう。代金を伝票付けにする場合、代金を立て替える必要があります、最終的にお客様から代金を頂く事を忘れてしまったり、スタッフが直接立て替えたりすると混乱する場合もあり、また最終締め処理時にレジ金が合わなくなったりする事もあります。出来れば、出前はお店が関わらずお客様と直接やり取りしてもらおうようにするのがベストです。(余計な金銭トラブルを避けるために出前を一切受け付けないお店も多くあります。)

8、口頭のみ伝達はNG

新規オープン時は手配ミスがあつたりして何かとバタバタするものです。言った言わない、渡した、もらってない、などでもめる場面をよく見かけます。インカムで、オーダーなども口頭で伝えて終わりにしてしまうケースもよくありますし『タバコ買ってきて！』『タクシー読んで！』『終電20分前にチェックね！』など忙しい時に限って、色々と頼まれるものです。ちょっとした事を忘れるだけで、お客様や女子キャストに不愉快な思いをさせてしまう事になります。特に新規オープン時のスタッフやキャストは、誰に何を聞けばいいのか？もわからないので店長に質問が集中してしましますし、店長以外にも指示を出す幹部がいると営業が混乱します。

『送迎手配担当者』『女子ロッカー担当者』『女子出退勤担当者』など業務担当者を予め決めて、指示系統を明確にし全ての業務を店長に集中しないようにしましょう。女子キャストは、口頭で伝えるのみなので、面倒でも必ずメモ書きし誰からの言伝なのか？何時に言われたのか？を記録するようにしましょう。

9、女子キャストの送迎を必ず把握しておく

新規オープン時の場合、送迎担当者が誰をどこまで送迎し、往復にどれ位の時間がかかるのかを全く把握していなかったり、急遽、送迎が必要になった女子キャストを送迎担当者に伝え忘れたりし閉店後何時間も女子キャストに送迎待ちさせてしまう場面をとともよく見かけます。

予め送迎のルートを確認し、所領時間を把握しておきましょう。女子キャストから店長へと送迎の有無を伝えても、送迎担当者が聞いていない事がよくあるので送迎の有無を確認する為の用紙を作成し、女子キャストに直接記入させましょう！

10、ホール担当者はドリンクオーダーの作り方を把握しておく

新規オープン時は混雑して、オーダーが溜まってしまいキッチン担当者が手いっぱいになりホール担当者がドリンクをつくるのを手伝う事があります。そこでよく見かけるのは、『どのグラスを使えば良いのか？』解らなく困っている様子です。

キッチン担当者のみではなく、ホール担当者もある程度のオーダーを作る事が出来れば混雑時の営業がかなりスムーズになります。

■キャバクラ新規OPEN時のよくあるトラブル

◎ルールが曖昧で起きるトラブル（女子キャスト編）

1、女子給システムをしっかりと伝える

女子給システムをしっかりと伝えていないが為に、キャストとトラブルになる事があります。ボトルバックや売上などを指名キャストで分割する場合など、そのルールを伝える必要があります。良くあるのが、苦勞してお客様を呼んだキャストと、たまたま本指名になったキャストとのバックや売上を当分割にしてもめるケースです。

2、指名オーダーの確定方法を伝える

女子キャストは自分が呼んだお客様に接客していれば、当然指名扱いになっているとそう思い込んでいる場合があります。しかし、男子スタッフからすれば、指名なのか？ たまたま、知り合いなのか？ 判別する事が出来ない為、そのままフリー客扱いで会計を終える事があります。後日、『どうして指名になっていないのか！』とキャスト指摘されても男子スタッフからすれば、『お客様から指名すると言われていないから・・・』となるのですが女子キャストからすれば、『え？ どうして？ 解らないの？』と、なってしまいます。このようなケースにならない為にも、予め指名確定のルールは明確にしておきましょう。

3、お客様に源氏名をしっかりと伝えておく指導をする

新規オープン時は、キャストの源氏名を知らない、または変わった事を知らないお客様がいます。お客様が憶えていないのは仕方ない事ですが、その為に起こりうるトラブルを予め女子キャストに伝えておく事も大切です。

例えば混雑時に『私指名のお客様が来るからカウンターで待ってもらって！』と言われそのお客様が来店されても指名キャスト名を言って貰えなければ、誰のお客様なのか？ が判断できなくなってしまいます。混んでいる店内を見てそのお客様が帰ってしまえば後になって『カウンターで待ってもらおうようにって！ 言ったよね！！』と、怒られてしまう始末・・・ホール担当者は、女子キャストからお客様が来る旨を伝えられたら、名前や特長だけでも聞いておくようにしましょう。

4、延長交渉を勝手にさせないように指導する

女子キャスト経験者は、以前までいたお店のルールが当てはまると思い込んでいる場合があるのでしっかりと自店のルールを伝えましょう。

お店の方針にもよりますが女子キャストが延長交渉を済ませ、確認をせずそのまま延長しお客様と言った言わないでトラブルになる場合があります。

成績が欲しい為に強引に延長するキャストもいるので、出来る限り男子スタッフが直接お客様に確認するようにしましょう。

5、閉店間際の延長交渉をどうするか決めておく

閉店間際になると延長交渉をどうすれば良いのか？ 戸惑うケースをよく見かけます。

5分10分くらいならラストまでいさせてあげようと思ってしまうのが常ですが

指名が複数重なっている女子キャストからすれば、順次会計を済ませて欲しいものです。

その辺りのルールが曖昧な為に女子キャストからクレームを言われる所をよく見かけます。

閉店間際は、会計処理が集中するので、順次精算を済ませてしまうのが良いでしょう。

6、ホールの状態を常に把握し、キャストにも伝えられるようにする

新規オープン時は、キャストもお客様を呼ぶ為に頑張っています。しかし、せっかくお客様を呼んだのにお店が混雑していて入れない場合も多々あります。『お客様が来てくれるんだけど、今入れないよね？どうすればいい？』と、キャストから聞かれて何も返答ができないようでは、男子スタッフ失格です。満席の状態では、いつ席が空くかは分かりませんが、各テーブルの残り時間や延長を繰り返して帰るようなテーブルの残り時間くらいは、伝える事が出来ます。常にホールの状態を把握して、女子キャストの努力を無碍にしないように努めましょう。

7、会計が済んだら、スムーズな退席をするルールを決める

キャバクラ営業は、時間制の為、お会計が終わった後はスムーズに退店してもらう必要があります。無駄な滞在時間は、売上に大きく影響してしまうからです。時間が過ぎているのに、なかなか退席しないテーブルに対して、男子スタッフから『何をもたもたしているんだ！』という言葉や、逆に女子キャストから男子スタッフに『なにダラダラやってるの？』という言葉をお互いに言い合っているケースを見かけます。これは、会計が済んだ後、退席を促す為の取り決めがない為に起こります。この場合、女子キャストは『もっと一緒にいたい！』をアピールし、男子スタッフが悪役になり退席を促すのがベターだと思います。

8、つけ回しのルールを伝えておく

新規オープン時にしっかりとしたつけ回しをするのは、なかなかできる事ではありませんがある程度のルールを明確にして、女子キャストへ伝えておく事でキャストは安心します。どう言ったタイミングで席をチェンジするのか？フリー客に着く機会は どうやって与えられるのか？また、そのルールはあるか？など・・・つけ回しは、女子キャストにとっては生命線となりますので、しっかり行う事で女子キャストの定着率がアップします。

女子キャストは、フリー客に接客しお客様を掴む事で自身の給与に反映させています。新規オープン時につけ回しに関してクレームを言われてしまう現場に居合わせた事もあります。つけ回しがいい加減なお店では、稼ぐ事ができないと思っているキャストも少なくありません。いくら時給が良くても保証期間にお客を掴む機会がなければ、保証期間終了と同時に退店してしまうでしょう。

女子キャストが安心して働けるお店であれば、キャスト求人にも良い影響を与えます。特に新店舗の場合は『このお店は大丈夫なのか？』と言う目で周りから見られておりキャスト間で、お店の評判が口コミで広がります。

新規オープン時にしっかりとしたつけ回しが出来れば、お店の未来に良い影響を与えます。

■キャバクラ新規OPEN時のよくあるトラブル

◎その他、色々なトラブル

1、レジ金を扱う責任者を決める

レジ担当者の知らない所でレジ金を使用し、最終締め処理時に現金が合わない事が多々あります。レジ内現金を扱う担当者を決め、それ以外のスタッフが利用した場合は必ず報告するようにするだけで、閉店後に無駄な時間を費やす事がなくなります。

2、携帯の充電器を準備しておく

女子キャストやお客様から携帯電話を受電して欲しいという要望が毎日あるはずです。お店の規模にもよりますが、2~3台は用意しておいた方がいいでしょう。最近ではIQOSの受電を頼まれる事があるので、その準備もしておきましょう。

3、タクシー、代行の電話番号を調べておく

お客様にタクシーを呼んで欲しいと頼まれて、あわてて調べる現場に居合わせる事があります。タクシーや代行の電話番号は予め調べて、書き出しておきましょう。頻繁にある事なので電話機の短縮に登録しておくのもいいと思います。

4、収入印紙の準備を忘れずに！

領収書発行時に収入印紙がない！というケースは本当にたくさんあります。うっかり買うのを忘れてしまうのが、収入印紙のようです。忘れずに準備しておきましょう。

5、お客様の預かりものの保管方法

フロントで、お客様の上着や荷物を預かる事がありますが、保管方法をしっかりとしない為に間違えて違うお客様に渡してしまう事があります。自分のモノでない上着を着れば、普通は気づくものなのですが、酷く酔ったお客様の場合自分の上着でなくても気づかない事があります。どのお客様から何を預かったのかを？しっかりと管理できる仕組みをつくりましょう。

6、お客様から預かったクレジットカードの返却はしっかりと確認する

お客様からクレジットカードを変えて貰っていない！と言われる事があります。酔ったお客様は、返却されたカードをどうしたのか？覚えていない事もありますのでお客様からサインを頂いた後に、しっかりと返却を確認するようにしましょう。釣銭を入れる袋にカードを入れて返却しない方が良いでしょう。そのまま、カードの入った袋を捨ててしまったお客様がいました。