

## 「婚礼件数日本一」のオペレーションを支援システムが体系的にバックアップ

渡辺 まり氏 (宴会部長)

婚礼の受注件数 2900 組は断トツで“日本一”東京ディズニーリゾートのオフィシャルホテルである「シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル」(千葉県浦安市)は、ホテルブライダルのあり方を変えた存在といえる。その膨大なオペレーションを支えているのが、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」。

仮予約から会計処理までの情報処理を一元化することで、成約率向上と機会損失の最小化を実現している。

シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテルは、2つのチャペルとバラエティ豊かな宴会施設をセールスポイントに首都圏のホテル婚礼市場でシェアを高めてきた。90年代半ばまでは100～600組だった受注件数は、これらの施設拡充とソフトの充実で年を追うごとに増加。2001年度実績は約2900組(レストランウェディングを含む)で、この数年は2位以下に大きく水を空けて全国一だ。

さらに今年3月、新たな婚礼施設「ジョージアンテラス」を庭園内に開設。従来にない婚礼宴会のスタイルを提案する。この新施設の追加で、同ホテルでは年間3000組オーバーの受注を目指すという。ところで“3000組のオペレーション”とはどのようなものだろうか。同ホテルの婚礼宴会施設はレストランウェディングを含めて17会場あるが、フルに動く大安などは利用組数が何と1日で33組にもなる。そして、婚礼サロンには土日曜日ともなると20組を超すカップルが足を運ぶ。

「会場照会も、特定日の指定があれば簡単ですが、近年の傾向は『何月何日から何月何日までの土曜日で』という検索スタイル。照会件数が膨大なので、従来の紙台帳による管理ではタイムラグが生まれ、刻々と入る仮予約情報が重複・錯綜して対応に追われるばかり。システム導入を決めたのは、そんな切実な危機感からでした」



渡辺まり氏 宴会部長

こう話すのは渡辺まり宴会部長だ。同ホテルが(株)ユニコーンのBV Managerを導入したのは1999年7月。それまで宴会の予約管理は台帳で行なっていた。大きな台帳が月に1冊必要で、複数の予約担当者が仮予約の記入を重ねるうちにミスが発生する。そして担当者間を台帳が行き来するうちに無駄な時間が生まれ、接客の内容はそれだけ希薄になる…

そうした問題をBV Managerの予約管理機能は見事に解決してくれた。仮予約～予約～キャンセルの情報がリアルタイムで一元管理でき、見やすいチャート形式で端末に表示されるうえ、それを月、日、曜日、六輝星ごとに検索できるので、複雑な候補日の照会も一発でできる。

宴会料理発注の自動化も大きな力となっている。宴会部ではBV Managerを核に受発注管理システムを調理部門と構築、発注ミスを極小化している。

また、BV Managerの会計処理機能も大いに役立っているという。同ホテルは、受注状況などを日・週・月ごとに管理しているが、これに婚礼部門の売上予測をシンクロさせようとすると、従来のアナログ手法では大変な作業だった。

「リアルタイム管理が可能なシステムによって格段に楽になりましたね。この面では会計システムとのリンクでカスタマイズが必要でしたが、ユニコーンさんはホテル業務を知り尽くしていることもあり、問題なく設定できました」(渡辺部長)

適齢人口減少で婚礼市場が縮小することで、ホテル業界は危機感を強めているが、同ホテルではシステム武装で運営効



19世紀アメリカ南部の建築様式によるジョージアンテラスは、映画「風と共に去りぬ」のシーンをイメージさせる造りだ

率を高め、さらに受注件数を伸ばす構えだ。

※

さて、最後にBV Managerの機能と特性をいくつか紹介すると、①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、日、曜日、六輝星ごとにビジュアル表示、②予約スケジュールをチャートで表示、③仮予約・予約・取り消しなどのデータの即時更新(リアルタイムでの情報共有)、④顧客データの多様な検索機能と打ち合わせ進捗状況、変更履歴の管理、⑤法人宴会の履歴管理と成約前フォローの支援機能、⑥精算、仕分け業務など会計処理の効率化、⑦売上分析など各種営業データの分析機能…などがある。

このほかにもアプリケーション機能は数多くあり、宴会部門の業務状況に応じたシステム構築が可能となる。また汎用機能で対応できない分野はカスタマイズが可能なので、オーダーメイドに近い使い勝手に。

ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズを汲み上げてきたユニコーン社製品ならではの特色だ。



BV Managerは業務が複雑であればあるほど真価を発揮する。