

業務に精通したシステムだから “マニュアル”としても活用可能。

高橋 一司氏〔販売部副部長〕

東京ドームシティに2000年6月開業した「東京ドームホテル」(東京都文京区)は、久しぶりの1000室超の大型ホテルとして注目を集めた。そして巨大ホテルの屋台骨を支える開業スタッフの採用では、特定のホテルに偏らない政策がとられた。そのため、業務マニュアルの策定も一からの作業となったが、宴会部門でその基礎となったのが、(株)ユニコーンの「婚礼・宴会総合支援システムBVManager」だったという。どういうことなのか?

「もちろん、マニュアルに応用する目的で宴会支援システムを導入したわけではありません。あくまで業務の効率化のために、正式のマニュアルはべつに作成しています。しかし、さまざまなホテルからスタッフが集まった状況のなかでは業務規範を定めるのも容易ではなく、宴会業務のベシックが完全に網羅されているBVManagerの手順に従うのが最良の方法だったということです。つまりその流れに沿って業務を進めていけば、顧客ニーズを漏らすリスクを極小化できるわけです」

そう説明するのは、自らも大手ホテルからキャリアチェンジした高橋一司販売部副部長である。

BV Manager は、婚礼・宴会の予約管理から発注、会計処理、売上分析、顧客データ管理までの業務を一元的に自動化してくれるシステム。台帳や手書き伝票による旧来の情報管理手法では、ベテランスタッフの勘どころに頼ることが多く、また転記するたびに記入ミスや時間ロスが発生する余地がある。

BV Manager は、誰でもミス、ロスがなく業務をこなすことができるシステムとして注目され、この数年で大手ホテルの間に急速に導入されているのだ。



高橋一司販売部副部長

東京ドームホテルでBVManagerが重宝されているのには、もうひとつ理由がある。それは、同ホテルが一般宴会部門においても個人客を重視するマーケティ

ング路線を貫いているためだ。営業マンが直接ケアする法人客と違って、個人客の場合はいかに顧客データをしっかり管理し、それを次回の集客に結び付けていくかがキーポイントになる。その点で、予約段階からの履歴データを一元的に共有・応用できる管理機能を持つBVManagerは強力な戦力になっているわけだ。

「文京区という場所柄、商店などを含め個人のお客さまの比率が高く、一般宴会全体の8%ほどを占めています。“地元密着型”の当ホテルとしては、こうしたお客さまとのコミュニケーションを大切にしていきたい。加えて、ご家族の節目でのイベントニーズを的確に取り込むことを重要視しています。そのワン・ツー・ワン・マーケティングの展開のためには、履歴項目を多彩に分析できる顧客データベースが必要不可欠なんですよ」

また、婚礼関連のテナント店舗にもBVManagerを導入してもらい、全館で顧客情報を共有化。衣装、生花、写真室、美容室、音響設備などの各テナントが吸い上げる顧客ニーズをホテル側が把握し、逆にホテル側が吸い上げたニーズをテナント側にも把握してもらうことで、綿密な顧客サービスを実現する。こうした仕組みは挙式以後の年イベントのマーケティングにも活用されていく。

同ホテルでは、婚礼で成約したカップルに個人用のウェブサイト・アドレスを提供し、サイト上で打ち合わせをする「インターネット婚礼打ち合わせシステム」をこの4月から導入。

家族もホームページ上で商品内容が確認でき、打ち合わせ時間を大幅に短縮できるなどのメリットに注目が集まっている。



婚礼740組、一般宴会2180件(2001年度実績)をこなす東京ドームホテル

将来的にはこのシステムとBVManagerをリンクさせて、さらに運営効率を高めることも検討中という。

※

さて、最後にBVManagerの特色をもう一度まとめておこう。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成熟させてきた製品だけに、他社の追随を許さない使い勝手を実現している。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、日、曜日、六曜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…

このほかにもアプリケーション機能は充実しており、業務状況に応じたシステム構築と運用が可能。汎用機能で対応できない分野は多様なカスタマイズが可能で、オーダーメイドに近い環境を実現できる。



BVManagerの顧客データベースはさまざまなマーケティング応用が可能