

## [ロイヤルパークホテル]

# カスタマイズによりデータ分析機能を強化。 戦略的な宴会セールスを実現

東京・日本橋の「ロイヤルパークホテル」は2003年4月、これまで使用してきた自社構築の宴会システムを(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」に切り替えた。その意図はいったいどこにあったのだろうか。



ロイヤルパークホテル宴会部宴会業務課マネージャーの新井岳樹氏(右)と総務部情報システム課アシスタントマネージャーの松尾孝一氏(左)

## 「攻めの営業」を徹底させるため 集計分析機能を駆使して戦略立案

ロイヤルパークホテルが手書きによる台帳管理から自社構築の宴会場管理システムに切り替えたのは90年代初頭。ブッキングのみのシンプルなシステムであったが、当時としては画期的なことである。その後10年以上このシステムで運営してきたが、社会環境の変化による婚礼宴会需要の低迷、競合施設の増加など、競争が厳しくなるとともに宴会セールスにも「攻めの営業」が求められるようになった。つまり、過去のデータを分析し、それに基づいて積極的かつ戦略的な営業を展開する必要が生じたのだ。

ところが、従来のシステムは参照できるデータが限られていただけでなく、過去の実績との対比や業種ごとの比較などもできなかった。そのため戦略立案のためのデータを作るには、プリントアウトして管理していたファイルをその都度ひっくり返していかなければならなかった。手間もかかるし、時間もかかっていたわ

けだが、これを解消するために導入されたのが(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」だ。同システムには台帳管理から手配・発注などの業務サポート、さらに売上げ分析など充実した統計資料作成まで豊富な機能が備わっている。同時にこうした機能を攻めの営業と連携させるため、営業支援システム「BVSales」とテーブルプラン編集システム「BVDraft」も導入した。

「これで過去のデータとの比較が画面上でできるようになりましたし、必要などころだけ抜き出して見やすいように2次加工できるのでレポートの提出も楽。また、テーブルプランを営業マンでも作成できるようなったことで従来よりも早くお客さまにプレゼンができるようになりました」

同ホテル宴会部の新井岳樹マネージャーはメリットの一端をそのように説明する。

## 充実したカスタマイズサポートで ホテルならではの最適な仕様に

同システムのセールスポイントのひとつはカスタマイズの自由度が高く、ホテルごとの仕様を構築できる点。「ホテルはそれぞれ独自の文化を持っていますので、画一的なシステムではフィットしません。重要なのはホテルのニーズを理解しながらも当社のノウハウも組み入れた提案型カスタマイズができること」とユニコーン情報システム事業部主任SEの

梅田浩一氏。これまでホテルが築いてきた仕組みを理解しながらも、人とシステムとの係わりを配慮の上、経営的な側面や運用面で最適なIT化を目指した提案がなされている。同システムが数多くのホテルに導入されている理由はここにある。

「カスタマイズだけでなくメンテナンス能力も高い。自社の製品だけでなく周りの環境まで知識が豊富なので、我々としても助かります」と同ホテル情報システム課の松尾孝一アシスタントマネージャー。

ロイヤルパークホテルではマーケティング部の要請により統計関係の機能はかなり作り込んでいるし、確実性と顧客満足度向上のためにオーダーシート作成も独自の手順を踏むようにカスタマイズされている。これにより従来の作業フローとの整合性も高い、使いやすいシステムとなっているのだ。

予約状況などをビジュアルに表示。見やすい画面づくりも同システムならではのもの。



同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の梅田浩一氏