［マンダリン　オリエンタル　東京］

宴会は人で決まる。営業マンを生かすためにも優れたシステムが欲しかった

世界屈指のラグジュアリーホテルである「マンダリン オリエンタル 東京」。同ホテルでは最新の施設と婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」を駆使した営業戦略で東京・日本橋における新たな宴会需要開拓に取り組んでいくという。

マンダリン
オリエンタル 東京
宴会部長
狩野努氏

世界規模のラグジュアリーホテルチェーンが導入したシステム

2005年12月2日、かねてから注目を集めていたマンダリン オリエンタル東京が東京・日本橋に新築された日本橋三井タワー内にオープンした。同ホテルはきめ細やかなもてなしにより世界的に評価の高いラグジュアリーホテルチェーン、マンダリン オリエンタル ホテルグループの最新ホテル。最先端技術が導入された三井タワーの最上層部と低層部、さらに重要文化財である三井本館4階部分に、客室179室、レストラン&バー7ヵ所、宴会場・会議室11ヵ所、さらにスパなどを展開している。

宴集会場は三井タワー3階に550㎡のグランドボールルームとチャペル、三井本館4階に中宴会場4会場を含む10会場の計12会場。うち披露宴に対応する会場は4会場、残りは60～12名の正餐に対応する小宴会場および会議室となっている。これらを効率よく販売していくために導入したのが㈱ユニコーンが開発した婚礼・集宴会総合支援システムであるBVManagerだ。

「宴会、とくに一般宴会は担当する営業マンの力量によって決まる部分が大きい。それだけに彼らが積極的に動ける環境が必要ですが、手書きの台帳管理では営業戦略を立案するためのデータを分析するために1日中デスクワークに追われてしまうこともある。いわば人を生かすためにも効率的かつ高機能なシステムの導入は不可欠なのです」

と同ホテルの狩野努宴会部長は説明する。数あるメーカーの中から同社のシステムを選んだのは、オーダーシートの作成・管理までリンクしているように、現場のニーズをしっかりと反映している点だったという。

豊富な機能を搭載し、ホテルの宴会セールスをサポート

ユニコーンが同システムを初めてリリースしたのは10年前。これまでに導入されたホテルからの業務ノウハウをフィードバックさせながらバージョンアップを繰り返してきたことで、同システムには宴会セールスおよび管理のために必要な機能が豊富に搭載されている。予約状況や顧客情報の管理はもちろん、顧客や会場別に昨年対比の売上げを一覧することも可能だし、GOPも必要の都度に算出できるようになっている。これが営業戦略を立案する上で大いに役立つ。

同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の田名後智弥東京統括SE（左）と服部尚史主任SE

「あくまで操作は人ですから、人とシステムが柔軟に融合できるシステム構築を目指しております」と語るのはユニコーン情報システム事業部東京統括SEの田名後智弥氏。ゆえに同システムを導入するホテルも多く、ホテルマンにとって慣れ親しまれてきたからこそ、日本初進出の同ホテルでも選ばれたということもできる。

台帳管理だけでなく、狩野部長がいうように戦略支援ツールとして活用するにはデータの蓄積が必要であり、それが整うまでもう少し時間がかかるが、婚礼に関しては昨年4月から営業を開始しており、ある程度の傾向分析はすでに進められている。「この分析をもとに、宣伝告知などの媒体展開に活用していきたい」と狩野部長。今後新たな婚礼・宴会需要を開拓していくことを期待したい。

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。

［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㈱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㈱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、必要なと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に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」

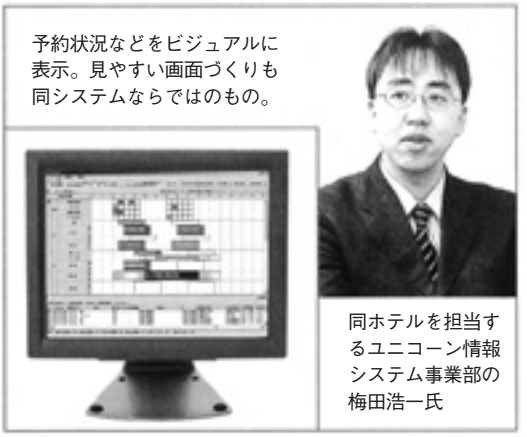
同ホテル宴会部の新井岳樹マネージャーはメリットの一端をそのように説明する。

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

［東京會舘］

顧客情報の一元管理で判断が迅速化。データを活用したセールス戦略めざす。

東京・丸の内、御堀端に建つ東京會舘の創業は大正11年。80年を超える歴史のなかで数々の宴会需要に応えてきた同館は、さらなる顧客満足向上とセールス強化のためSFA（Sales Force Automation）をはじめとするIT武装に踏み切った。

左）東京會舘総務部情報システム室室長　宮幸男氏
右）同社営業推進部副部長　関口清氏

バラバラだった顧客情報を一元化し効率的なセールス展開を図る

SFAとは営業現場での顧客案件管理や日報管理、さらにコミュニケーション機能まで備えた営業支援システムであり、東京會舘では㈱ユニコーンのパッケージ製品である「BVSales」を採用している。2004年秋から導入の準備に入り、昨年4月から運用を開始した。目的は顧客情報の一元化。同館には6つの営業所があるが、これまでは営業所ごとに管理されており、さらに営業マン各自もPC等で独自に管理していた。当然重なっている情報もあり、コミュニケーションを密にしていないと、営業マン同士がバッティングしてしまうこともあったという。さらに個人情報保護の観点からも、顧客情報の一元管理は急がれていたのである。

もっとも、顧客データベースそのものは前からあった。しかし、オフコンベースだったし、営業所が増える度に独自開発していったため、データの共有は図れなかった。そこで新たなシステムを導入し、効率的なセールスをめざそうということになったわけだが、情報系システムの開発に関するノウハウが不足していることから、ユニコーンの製品を採用した。その理由を情報システム室の宮幸男室長はこう説明する。

「一般的なSFAとは異なり、ホテルの宴会セールスに特化したシステムだったから、さまざまなホテルのノウハウを蓄積して開発されていますので、使い勝手がいいんです」

BVSalesは本来、婚礼・宴集会総合支援システムである「BVManager」のオプションとなるアプリケーション。それを先に導入したのは長い歴史を持つ同館だけに、過去の遺産とも言うべきデータが大量に蓄積されている。いきなり総合システムから入るとデータの移行に膨大な時間がかかるのだ。そこでまずセールス活動の部分から入っていくことにしたのである。それでも導入には十分な時間をかけたと、ユニコーン情報システム事業部の田村健太SE。

「過去の重要な情報の移行と既存システムとのデータ連携は、特に細かい作り込みを行ないました」

タイムリーな営業体制を実現レストランの顧客管理にも着手

過去のデータの移行、そして導入後新たに蓄積した顧客情報をもとに、これから本格的にSFAを活用した営業戦略を打ち出していくという。したがって、導入後の数字的な変化はまだ明確になっていないが、セールス上の判断は目に見えて迅速化したと営業推進部の関口清副部長は語る。

「今まで営業マンの日報はまずトップに上がり、われわれのところまで降りてくるのに数日かかっていました。しかし、SFAなら翌日には全員がチェックできますから即座に指示できる。またメール機能で営業マン同士、さらにトップからのアドバイスも受けることができるようになったのは大きいですね」

同館では昨年、ユニコーンに依頼してレストラン予約管理システムも開発。10月から本館内のみで運用している。予約をもとにレジ情報などを顧客情報として残していくもので、今後は全営業所に拡大する。さらに、近々BVManagerも導入する方針だ。伝統と確かな味にIT武装を加えることで、東京會舘の定評はますます高まっていくはずだ。

東京會舘を担当する情報システム事業部プロダクト統括SE　田村健太氏

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。

[全日空ホテルクレメント高松]

システムに人が合わせるのではなく 自然な流れで管理できることが魅力

JR高松駅正面に建つ「全日空ホテルクレメント高松の開業は2001年5月。「四国の迎賓館」として同エリアで最大級の規模を誇る同ホテルでは開業以来、婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」で宴会業務の管理を行っている。

違和感なく電子化できるシステムに魅力を感じ、導入を決定

客室300室、13の宴会場などを備える「全日空ホテルクレメント高松」は、国、香川県、ならびに高松市が開発を進めるサンポート高松（高松港頭地区）内に位置する。JR高松駅新駅舎、高松港旅客ターミナルビルなどとともに、第1期計画の先陣を切って開業した。2004年には隣接地にコンベンションホールや文化施設、ビジネス機能を備えた大型複合施設、高松シンボルタワーが開業。現在は合同庁舎の建設も進められており、今後も瀬戸の新都として一層の発展が期待されている。

開業以来、高松を中心に発生する数多くの宴会・婚礼を獲得してきたが、その管理業務支援ツールとして欠かせない存在になっているのが、(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」だ。

全日空ホテル
クレメント高松
料飲部宴会部宴会課
副支配人
筒井健二氏

「このシステムの導入を決定したのは、まだ開業準備室の段階でした」と語るのは、同ホテル料飲宴会部宴会課副支配人の筒井健二氏。ある人から同システムを紹介され、実際に触れてみて即導入を決定したという。

「従来のシステムは、人が無理矢理その流れに合わせているところがありましたが、ユニコーンのシステムにはそれがない。手作業と同じ感覚で管理ができるので、自然に入り込めるのです。さらに一番の決め手となったのは、発注業務が大幅に軽減される点でした」

今までの宴会管理システムは会場ブッキングと売上げ管理の機能しかなく、発注書の作成などは手作業せざるを得なかったが、同システムなら一連の流れの中で宴会調理部門や外部の取引先への発注も行うことができる。「業務的に比重が高かった」（筒井氏）発注作業を軽減できることに、大いにメリットを感じたわけである。

ユーザーのニーズを汲み上げて次期バージョンに反映

使い始めて改めて実感したのは、過去のデータを瞬時に、しかもさまざまな形で検索できる点だという。

「とくに四国では、宴会を4県持ち回りで行なうことが多いのですが、4年前のデータをすぐに取り出せるのはありがたい。担当者が代わっていても、すぐに細かい打合せに入ることができます」

6月には最新バージョンの導入を予定している。新バージョンにはメールや図面などをドキュメントとして宴会データと一緒に保存できる機能や、ホワイトボードなど宴会機材の管理機能など、今まで同システムを利用していて「これがあれば」と感じていた機能が標準装備されているという。それだけに今から楽しみにしていると筒井氏は微笑む。

「あとは営業マンが各自のPCを立ち上げると、それぞれのToDo画面が出るようになるといいですね」

ユニコーンのシステムの特徴は、こうしたユーザーの声に応えて各ホテルごとにカスタマイズを行なっている点だが、もうひとつはカスタマイズ内容から全ホテル共通して扱える部分を抽出し、次期バージョンに盛り込んでいるところだ。パッケージ開発を担当する同社情報システム事業部プロダクトSEの馬場基晴氏は次のように語る。「お客さまに喜んでもらえる製品を目指して、常に現場担当SEとの連携を密にしながら、意欲的に取組んでいます。」

これが同社のシステムならではの使い勝手のよさを生んでいるのである。

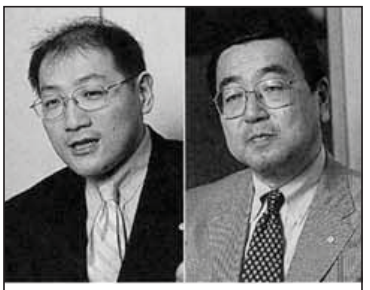
予約状況などをビジュアルに表示。見やすい画面づくりも同システムならではのもの。

情報システム事業部
プロダクトSE
馬場基晴氏

［横浜ベイシェラトン ホテル＆タワーズ］

合理化による戦略的営業体制構築と同時に顧客満足度の向上を実現

横浜駅西口のランドマークである「横浜ベイシェラトン ホテル＆タワーズ」。駅から徒歩１分という至便な立地でさまざまな宴会ニーズを吸収する同ホテルでは3年前、婚礼・宴集会総合支援システム「*BVManager*」で同業務の合理化を図った。



右）横浜ベイシェラトン ホテル＆タワーズ
営業部長　大山潔氏
左）同社 営業推進グループ
課長 比留間英司氏

BVManager導入で宴会部門のペーパーレス化・合理化を図る

「横浜ベイシェラトン ホテル＆タワーズ」の開業は１９９８年９月。相模鉄道グループが進めてきた横浜駅西口再開発事業の一環として開業した経緯から、地元客の開拓や横浜の経済活性化への貢献を重要なミッションのひとつに掲げており、料飲・宴会部門には当初から力を注いできた。

同ホテルが㈱ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システムの「ＢＶＭａｎａｇｅｒ」を使用して宴会の管理を開始したのは２００３年４月。ＰＭＳ（ホテル基幹システム）が更新時期にきていたことから、それに先立つ形で導入された。

以前は宴会売上げや顧客情報こそＰＭＳで管理していたが、基本的な業務は台帳がベース。つまりペーパーでの管理であり、過去データを参照するにはストックからいちいち探し出さなければならなかったし、資料を作成するにもデータを入力していかなければならなかった。これを改善するために同システムの導入を決めたと営業部長の大山潔氏は語る。

「とにかくホテル内では最後まで紙ベースだったのが宴会部門。これを合理化するとともに、会計処理の簡素化や情報の体系化も進めようと考えたのです」

もちろん、体系化された過去データを分析することで戦略的な営業を展開し、競争力を高めるという狙いもあった。例えばキャンセルが出た場合でも、規模や価格などをキーワードに過去データを検索すれば、候補となる顧客が瞬時にいくつも出てくる。そこに積極的にセールスに出掛けるということも可能。今まではそのデータを見つけるまでが一苦労だったわけだから、生産性は大幅に向上することになる。

現場への情報も正確に伝わり、顧客満足度が向上

もっとも、初期段階はデータ構築のための作業負荷が大きかったのは事実。宴会は次回利用までのサイクルが長いため、過去データも最低３年前までさかのぼって入力し直さなければならなかった。

「台帳が電子化されることへの不安や、システムに慣れるまでのハードルは高かったけれど、今では完全に使いこなしています。導入台数も最初は30台でしたが現在は倍以上に増えています」

と語るのは営業推進グループ課長の比留間英司氏。それまで各営業担当が手書きで作成していたテーブルプランもＢＶＭａｎａｇｅｒと同時に導入した宴集会テーブルプラン編集システム「ＢＶＤｒａｆｔ」で作成。メールで打合せができるようになったことも顧客満足につながっているという。

「さらに、顧客との打合せや確認を経て作成したオーダーシートが、料理やサービスなどの現場に正確に伝わることも顧客満足の点では大きい。また会計処理も楽になって省力化も図れた。これも導入メリットのひとつですね」（大山氏）。

すでに同ホテルでは欠かせないシステムとなっているが、ユニコーンではより発展的な活用を目指して、「他ホテルのカスタマイズ事例などを紹介しながら、お客様の発展的なニーズに応じたシステム構築、運用サポートを徹底していきたい」（同社情報システム事業部／神谷将司氏）と協力体制を明らかにしている。

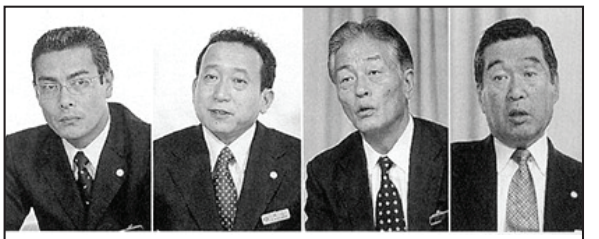
予約状況などをビジュアルに表示。見やすい画面づくりも同システムならではのもの。

同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の神谷将司氏

[名古屋観光ホテル]

システム導入で宴会部門の効率化実現。営業サポートへの本格活用めざす。

名古屋を代表する老舗ホテル「名古屋観光ホテル」は2004年12月、収益性向上をめざしてホテル内の全システムを更新した。宴会部門に導入されたのが婚礼・宴集会総合支援システム「*BVManager*」だが、早くも大幅な効率化を実現している。



右から）名古屋観光ホテル　取締役　副総支配人
兼松史勝氏、同社　経営企画室プ　ロジェクトマネージャー
武田行正氏、同社　販売部　業務課　課長　青山和義氏
同社　ブライダルセールス部　ブライダルコーディネート課
係長　淺野哲也氏

従来の流れに沿ってカスタマイズしたことで違和感なく導入に成功

同ホテルでは99年から宴会業務の管理システムを導入している。だが、実業務とシステムフローとのギャップを埋める事が出来ず経理優先のシステム運用に留めざるを得なかった。台帳管理やオーダーシート・実績管理・各種資料作成などはすべて手作業で行ないシステムと合わせて管理していた。

今回(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BVManager」を導入したのは、これまで手作業で行なっていた業務をIT化することでお客に対するレスポンスを迅速かつ正確に実現するため。台帳をブックレスにして営業マン全員が最新情報をチェックできるようになれば販売チャンスは確実に広がるし、手作業がなくなれば効率も上がる。これにより収益性の向上を図ろうと考えたのである。

ただし、愛知万博を翌春に控えるなどの諸事情から、本格稼働までの準備期間は4ヶ月足らず。にもかかわらず、短期間に問題なくシステム移行が実現できたのはユーザーフレンドリーなシステム設計もあるが、これまでの帳票と同じフォーマットで入出力できるようカスタマイズしてもらったことも大きかったと副総支配人の兼松史勝氏は言う。

「同種のシステムにありがちな押しつけがなく、ペーパーレスになっても違和感なく業務に取り組むことができました」

システム導入で内勤スタッフが半減するなど大幅な効率化実現

ユニコーンのサポート力の高さは、すでに導入済みのホテルでは定評があり、同ホテルもそこに期待していたのだが、それ以上のものがあったと経営企画室の武田行正氏は打ち明ける。

「こういうドキュメントを出したいと相談すると一晩で解決してしまう。対応力とスピードに大いに助けられています」

同ホテルの要求は、実際のところかなりシビアなようだが、担当する情報システム事業部の杉山良一氏は「こうしたいという明確な指示があるのでやりやすいですね」と微笑む。両者は理想的なパートナーシップを構築できたと言えよう。

狙いのひとつである効率化について、同ホテル販売部業務課課長の青山和義氏はこう語る。

「会計作業まで一括で管理できるので、業務を担当する内勤スタッフの人数は半減することができました」

しかも、以前のシステムからのデータ移行も完了し、業務上必要なレポートがすぐに抽出できるようになるなど、業務のクオリティも上げることもできた。今回のIT化でスムーズな移行と成果をあげる事が出来た理由はこのように目に見える効果をもたらしたからだ。

「今後は更なる収益アップを目指し、より有効なシステム活用を目指したい」（兼松氏）

「チャペル新設と宴会場の改装で好調」（ブライダルセールス部淺野哲也氏）な婚礼を含め積極的な宴会セールスを展開するという。

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杉山良一氏

［横浜ロイヤルパークホテル］

素材の良さに着目し、徹底したカスタマイズで独自の宴会システムを構築

㈱ユニコーンの婚礼・集宴会総合支援システム「BVManager」の特長のひとつは、他社製品を含めたホテル内のさまざまなシステムとの親和性の高さ。それを最大限に活用し、トータルシステムを構築したのが横浜MM21地区の人気ホテル「横浜ロイヤルパークホテル」である。

（右）横浜ロイヤルパークホテル
営業企画部情報システム課課長代理
佐藤雅幸氏
（左）同社　ウェディング
プロデューサー　粟生 豪氏

まずカスタマイズありき、でオリジナルのシステムを完成

同ホテルが「BVManager」により婚礼宴会部門の管理を開始したのは2002年10月。実は、すでにその2年前から同システムに切り替えるという話はあったのだが、当時の同システムは台帳管理のシステムが中心。01年から5ヵ年計画で、ホスト型からPCを活用して個々の業務ごとに切り分けた分散型のホテルシステムへのリニューアルを考えていた同ホテルにとっては、宴会システムであろうと営業や調理など他の部門とシームレスに連動するものでなければ意味はないことから、即時導入を控えたのである。

「ただ、BVは完全なオープン型DB（データベース）で、素材としては非常に優れていました。そこで我々のホテルに合った仕組みを一緒に開発していこうということになったのです」

と、営業企画部情報システム課の佐藤雅幸氏は振り返る。要するに、パッケージソフトの一部をカスタマイズするのではなく、「まずカスタマイズありき」からスタートし、完全にオリジナルの宴会システムを構築しようと考えたのだ。

ゼロベースからの開発ではないとはいえ、非常に細かい部分までつくり込むわけだから作業量は膨大。また、ちょうどこの頃から婚礼がパッケージ型からオーダーメイド型にシフトし、挙式予定者の要望が多様化。これに対応するには、調理、会場設営、衣裳室、美容室、写真室などのテナントや他部門との連携が不可欠なだけに、誰でもわかりやすく、使いやすい仕組みづくりが必要だった。

非常に難易度の高い要求だったが、ユニコーンでは東京事業本部だけでなく大阪本社を含めた総動員体制で取り組み、開発合意から約1年ほどで本格導入することが可能となった。同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の山上浩司氏はこう語る。

「開発内容をオープンにしていいということでしたので、その後のバージョンで実装した機能はいくつもあります。BVの可能性は横浜ロイヤルパークホテルさんが広げてくれたと言っていいですね」

BVManagerのデータを生かすSFAも稼働

オーダーメイド型の婚礼プランの場合、各部門の担当者は予定者と打ち合わせを行なうごとに、情報を直接入力していく。従来は帳票でのやりとりだったから時間もかかるし、照合チェックも大変だったが、BVManagerはそのような煩雑さを一気に解消した。当時同ホテルの開発チームに加わり、現在はウエディングプロデューサーを務める粟生豪氏は業務の質が変わったと述べる。

「雑務がなくなった分、より細やかな対応ができますし、新規開拓の余裕もできる。従来のように紙の流れだけでオーダーメイド型婚礼に対応していたら、と考えるとぞっとしますね」

導入から3年を経過し、婚礼・宴会の顧客データがある程度蓄積された段階から、同ホテルはSFA（営業支援システム）の開発に着手。BV Salesをベースに約1年間かけてシステムを構築し、この7月1日から稼働を開始している。SFAは当初から計画していたもので、これをもって同ホテルのトータルシステムは完成したのである。

予約、手配情報などを集約表示。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山上浩司氏