

## 婚礼・宴会に特化した使い勝手の良いシステムと 担当営業マンのサポート力に全幅の信頼を寄せる

楠井 学氏 (セールス&マーケティング部 営業部長)

2007年3月30日に東京・六本木の複合商業施設「東京ミッドタウン」内に開業した「ザ・リッツ・カールトン東京」(東京都港区)。開業前からの注目が非常に高く、婚礼・一般宴会ともに業績は順調に推移している。そんな同ホテルを支えているのが、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」と、担当SEのサポート力である。

開業前からの注目が非常に高く、婚礼・一般宴会ともに業績が順調に推移しているザ・リッツ・カールトン東京



「東京ミッドタウンという立地に加えて、1997年に開業していた『ザ・リッツ・カールトン大阪』のブランド・ネームがありましたので、開業前からのお客さまの問い合わせが想像以上に多かったです。婚礼に関しては、会場見学ができる開業日を待たずして約200組にご成約いただき、非常にびっくりしました。売り上げは、初年度の昨年は順調に伸び、とても良い結果を残すことができました。今年は、経済状況の影響もありませんが、非常に良いプレッシャーの中で仕事をしています」

開業前から現在に至るまで営業の最前線で活躍している楠井学セールス&マーケティング部 営業部長はこう説明する。



ザ・リッツ・カールトン東京 楠井学  
セールス&マーケティング部 営業部長

婚礼は、社会的地位の高い方々など高所得者の利用が多い。一方、一般宴会は、金融セミナーや宝飾の展示会、ファッションショー、映画の記者会見など、あらゆるカテゴリーからバランスよく受注している。

※

日本人、外国人入り交じってのチームである同ホテルにとって、「BV Manager」は力強いサポーターとなっている。その理由を楠井氏は次のように語る。

「外資系ホテルチェーンの場合、本部から使用するソフトを指定されることが多いのですが、日本語に対応していないため使いこなすのに苦労することがあります。また、

外資系ホテルと言っても、社内でのコミュニケーションは日本語が一般的。その点、日本語対応ソフトであるユニコーン社製品にはとても助けられています」

とはいえ、スタッフの中には日本語が分からない外国人スタッフも多い。そうしたスタッフのために、会社名やお客さまの名前の上に設けられたよみがなを入れる欄には、従来のシステムではひらがなしか入れられなかったものを、ローマ字で入力できるようにカスタマイズしている。

※

「私が無理なお願いをしても、担当の梅田さんは自分が働いているホテルのこのように、本当に親身になっていろいろと提案してくださいます」(楠井氏)。

これまでさまざまなホテルでの勤務経験を持つ楠井氏は、日本のホテルの売り上げの大半を占める婚礼・宴会に特化したソフトウェアであり、多くのホテルからの意見を反映し、細かい部分まで使い勝手が良い「BV Manager」、そして担当SEのサポート力に全幅の信頼を寄せている。

「ソフトウェアは、買っていただくだけではなく、使っていただくかなければ意味がありません。ホテル様にとって使い勝手の良いソフトウェアであるためには、とことんお付き合いさせていただきます。そうしたことから得たヒントをもとに、さらにユニ



(株)ユニコーン 梅田浩一 ソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャー

コーン社製品を良いものにしていきたいと思っています」

ユニコーンの梅田浩一ソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャーはこう語る。

※

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



日本人、外国人入り交じってのチームである同ホテルにとって、「BV Manager」は力強いサポーターとなっている。

## ホテルによって異なる処理や運用を標準化し 高い効率性を実現することでチェーンの力を強める

ジャック・タン氏 (IT統括部長)

2006年に設立された「IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社」(IHG・ANA)は、インターコンチネンタルホテルズグループ(IHG)と、全日本空輸(ANA)の業務提携によるジョイントベンチャー会社。企業文化やビジネス手法の異なる2社がタッグを組むに当たり、(株)ユニコーンの婚礼・宴会会総合支援システム「BV Manager」を選んだ理由は何か。

IHGANAは、世界最大の客室数を誇るホテルチェーンのIHGと、日本を代表する航空会社のANAが共同出資してきた合弁会社。「ANAインターコンチネンタルホテル」、「ANAクラウンプラザホテル」といった共同ブランドのほか、複数のホテルブランドを日本で展開している。国内でマネジメントとフランチャイズを合わせて42ホテルを運営している。

企業文化やビジネス手法の違い、大都市と地方都市での展開などから、合弁会社設立前のデューデリ

リジェンス(事前精査)の段階で、現在はIHG・ANAのIT統括部長を務めるジャック・タン氏が各ホテルのビジネス形態を調査し、各ホテルおよびチェーンと



IHG・ANA・ホテルズグループジャパン  
ジャック・タン IT統括部長

して適した婚礼・宴会システムを探した。そこで出会ったのがユニコーンの「BV Manager」だった。数あるソフトウェアやアプリケーションの中から「BV Manager」を選んだ理由を、タン氏は次のように語る。

「日本の婚礼・宴会システムとして最高のものの一つであるということ。また、日本で展開している外資系ホテルチェーンの多くでも採用されていることもポイントの一つです。さらに、『BV Manager』が持っている機能や使いやすさが、私たちの希望に合致していることが分かったからです」

※ ※ ※

IHG・ANAは昨年システム導入時、ロケーションや規模、宴会スペースの有無などホテルの物理的な要素や、市場のニーズを考え、婚礼・宴会システムが必要と思われる14ホテルに「BV Manager」を導入した。IHG・ANAが「BV Manager」を導入した目的は、ホテルによって異なる処理や運用を標準化し、それによって高い効率性を実現することである。

「『BV Manager』はとてもユーザー・フレンドリー。特に宴会販売担当者には使いやすいユーザー・インターフェイスを提供しています。また、IHG・ANAがホテルをマネジメントするに当たって必要とする予測や実績の数値が、スピーディーで素晴らしい帳票で作ることができます」

「BV Manager」の優れている点について、ユーザーの声を代表してタン氏はこう語る。

※ ※ ※

「ユニコーン社とはクライアントとベンダーという付き合いではなく、あくまでもパートナー」と、タン氏は強調する。これは、IHG・ANAが目指すビジネスを実現するためのシステムのカスタマイズに、ユニコーン社が真摯に対応していることへの信頼の表れだろう。

「システムとしてのポテンシャルは常に上げていくため、導



(株)ユニコーン 山本泰生  
全社統括プロジェクトマネージャー

入していただいたホテルを回り、情報収集と使い方の指導をしています」

ユニコーンの山本泰生全社統括プロジェクトマネージャーは真摯にこう語る。

※ ※ ※

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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腕表示、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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



ホテルによって異なる処理や運用を標準化し、それによって高い効率性を実現することができる

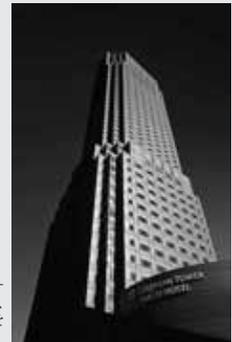
## 営業統合に伴うコンピューターシステムの再構築で オペレーション業務を効率化し先手セールスを実現

泉谷繁雄氏 (経営企画部システム開発課長)

宮本公方氏 (経営企画部システム開発課マネジャー)

日本国内に53ホテルを持つ東急ホテルズ。2002年に行なわれた二つのチェーンの営業統合に伴うコンピューターシステムの再構築に際し、社内評価の結果で使い勝手の良さを高く評価された(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用。先手セールス、ブックレスの実現、発注業務の負担軽減などに力を発揮している。

「セルリアンタワー東急ホテル」でも、「BV Manager」を導入している



「東急ホテル」、「エクセルホテル東急」、「東急イン」、「東急リゾート」の4ブランドを持つ東急ホテルズは、日本国内に53ホテル(直営44、FC・提携9)を展開している。来夏には、新ブランド「東急ビズフォート」を那覇と神戸に開業し、一昨年閉館したキャピトル東急ホテルが新たに「ザ・キャピトルホテル東急」として10年秋に開業するなど話題が豊富である。

02年4月、旧・東急ホテルチェーンと旧・東急インチェーンの営業統合により、「東急ホテルズ」にチェーン名称が統一された。これに伴い、各ホテルで使用していた異なるコンピューターシステムを統合して再構築する必要に迫られた。

03年、新システム導入に当たり、「基本構想書」を作成。それに基づき、新システムで実現したい要件を業務フローとして可視化して、要件定義書(RFP)を作成し、システムベンダー数社による競争入札を実施した。

「ヒト・モノ・カネの観点から採点表による採点を行ない、断トツ1位だったユニコーン社の『BV Manager』を採用することになりました。操作性がユーザーの視点に立っている点が高い評価につながりました」

泉谷繁雄経営企画部システム開発課長はこう語る。

\* \* \*

オペレーションの効率化で特に力を発揮したのは、先手セールスに関してである。

法人顧客管理機能の強化、競合他社ボード情報のデータ化、ロスト案件を含む実績情報の検索機能などを活用し、必要ときに必要な情報が得られ、営業戦略をサポートする迅速な分析ができ、先手セールスが可能となった。また、紙ベースの総括表を廃止して「BV Manager」で管理することで効率的なブッキングと迅速なゲスト対応を実現。さらに未発注商品や変更連絡漏れの確認業務が容易になり、発注業務の負担が軽減された。

「パッケージの完成度が高く、カスタマイズする点は少なかったです。『システム操作や運用面での問い合わせに対する回答がスピーディーで確実』と、『BV Manager』を利用している担当者の評価も高いです」

宮本公方経営企画部システム開発課マネジャーは、導入後の評価をこう語る。

「運用、システム要件が明確だったことと各ホテルの担当者様のご協力で入れ替えはスムーズに対応できました」と、ユニコーンの山上浩司ソリューション事業部主任SEと田名後智弥情報システム事業部東京統括SEは語る。

\* \* \*

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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



(株)東急ホテルズ 宮本公方 経営企画部システム開発課マネジャー



(株)東急ホテルズ 泉谷繁雄 経営企画部システム開発課長

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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。(株)ユニコーン 山上浩司 ソリューション事業部主任SE  
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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



(株)ユニコーン 田名後智弥 情報システム事業部東京統括SE



(株)ユニコーン 山上浩司 ソリューション事業部主任SE



紙ベースの総括表を廃止して「BV Manager」で管理することで効率的なブッキングと迅速なゲスト対応を実現

## ターゲットを絞り込みセールスの機会を逃さない 二つのシステムの相乗効果で営業力アップ

目黒誠一氏 (セールス&マーケティング部長)

高橋久美子氏 (セールス&マーケティング部営業係長)

国際展示場や大阪ワールドトレードセンタービルディングと隣接し、大型宴会のほかイベントに付随する分科会・セミナーなどの受注が多いハイアット・リージェンシー・オーサカ。そんな同ホテルの宴会セールスを力強くサポートするのが、(株)ユニコーンの婚礼宴会集総合支援システム「BV Manager」と、ホテル業界特化型営業支援システム「BV Sales」である。

オープン時より、スタイリッシュなウエディングの提案でも人気を集めてきた



1994年に大阪・南港で開業したハイアット・リージェンシー・オーサカは、ホスピタリティーあふれるベイエリアのアーバンリゾートであると同時に、約2000名収容可能な大宴会場をはじめ、19の大小宴会場と会議室を有する世界標準のコンベンションホテルである。人工島の環境にありながら、水と緑に囲まれたチャペルや専用ラウンジなど、魅力ある婚礼施設が充実。オープン時より、スタイリッシュなウエディングの提案でも人気を集めてきた。

同ホテルが「BV Manager」を採用したのは2007年9月。それまではIT化への移行を急務としながらも、エクセルのフォーマットをもとにした手書きの台帳やイベントオーダーで、紙ベースのオペレーションを行っていた。



ハイアット・リージェンシー・オーサカ  
セールス&マーケティング部長  
目黒誠一

目黒誠一 セールス&マーケティング部長は導入の経緯を次のように説明する。

「ほぼ1年をかけたプレゼンで数社をじっくり検討しましたが、最も日本語に対応していたのが『BV Manager』でした。作業効率のアップが最大のメリットですね。手書きの管理で多いのが記入漏れと消し忘れ。それらが解消され、ダブルブッキングや取り逃がしが回避できるようになりました。また、同業種のクライアントの宴会をブッキングしようとした際に警告のサインが出るなど、きめ細かい便利な機能も多いですね」

※ ※ ※

「BV Manager」に1カ月ほど遅れて同時期に導入された「BV Sales」との連携も順調だ。過去の実績からターゲットを絞り込み、営業開始予定日を表示するなど、多忙な業務に

追われる営業マンを日々サポートしている。

「経験や感覚だけに頼ることなく、営業をゼロからスタートした人も、履歴を見ることでセールスのプロセスを経験することができる。これは画期的なこと。いずれは予算管理ができるまで使いこなすのが目標です」

ホテルの営業部門一筋で20数年の経験を持つ目黒氏も、コンタクト履歴や商談のプロセスを蓄積し、チームで顧客情報を共有できる「BV Sales」のシステムを高く評価する。「契約の際、決定・仮予約がリアルタイムで確認できて商談がスピーディ。また、異動があっても、前任者がどんな営業活動を行っていたかすべてデータで把握できるので、引き継ぎ業務が短縮できます。トレーニングに時間をかけていただいたこともとても助かりました」と、高橋久美子セールス&マーケティング部営業係長は、ユニコーンの担当SEのサポート力にも大きな信頼を寄せている。「導入時もスムーズでしたが、皆さん1年目でここまで使いこなしていただけて正直驚いています。今後もさらに使い勝手を高めるために、今まで以上のご提案をしていきたいと思っています」と、ユニコーンのソリューション事業部統括SEの重村基幸氏と的場計樹氏は語る。

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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表示、③仮予約・予約・取り消しなどのデータの即時更



ハイアット・リージェンシー・オーサカ  
セールス&マーケティング部営業係長  
高橋久美子

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売り上げ分析など各種営業データの分析機能一などがある。

このほかにもアプリケーション機能はさまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



(株)ユニコーン 重村基幸  
ソリューション事業部統括SE



(株)ユニコーン 的場計樹  
ソリューション事業部統括SE



手書きの管理で多い記入漏れと消し忘れが解消され、ダブルブッキングや取り逃がしが回避できるようになった

## 「いかに簡単にできるか」と「バイリンガル」を重視したカスタマイズで、使い勝手の向上を実現

大谷 潤氏 (ケータリングディレクター)

昨年9月1日にオープンした「ザ・ペニンシュラ東京」(東京都千代田区)は、ザ・ペニンシュラホテルズ初の日本進出ホテルである。長年にわたる綿密なリサーチによって日本の婚礼・宴会市場の独自性に理解を示し、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用。シンプルで使い勝手の良いカスタマイズを行ない、業務効率化を実現している。

ワールドワイドに展開しているホテルチェーンの場合、既存ホテルで使用しているソフトウェアの使用が原則である。しかし、日本進出を長年の夢として持ち続けてきたザ・ペニンシュラホテルズは、日本の婚礼・宴会市場の独自性を理解し、日本の多くのホテルから支持されている「BV Manager」の採用を認めた。

「ザ・ペニンシュラホテルズがワールドワイドで使っている客室予約システムにバンケットの情報を入れることもできますが、日本の婚礼・宴会予約は書き込む内容が細かく、しかも漢字を使いますので、どうしても日本独自のソフトウェアが必要です。ユニコーン社



ザ・ペニンシュラ東京  
ケータリングディレクター  
大谷 潤

の『BV Manager』が既存の客室予約システムとの親和性があったことも採用決定の要因の一つです」

大谷潤ケータリングディレクターはこう語る。

※ ※ ※

「BV Manager」をカスタマイズするに当たり、大谷氏は「いかに簡単にできるか」と「バイリンガル」の2つのポイントを重視した。

「いかに簡単にできるか」については、本当に必要と思われる情報しか入力しないようにした。また、通常のソフトウェアなら担当者が2人いれば同じ内容を2人分、別々に入力しなければいけないのを、1回で済むよう

にした。

「あればいいなどと思う情報すべてを入力することも大事かもしれませんが、結局、入力するときや、入力された情報を検索するときには手間になって

しまうことが少なくないので、できる限りシンプルにしてみました。入力時に悩んでしまうソフトウェアは、後で見たときに使えないデータになってしまうことがありますから」(大谷氏)

スタッフには外国人と日本人がいるので、バイリンガルでの情報共有は大切である。会社名、イベント名、会場名、開催時間、人数など情報を絞り込み、本日開催のイベントについてスタッフ全員が知ることができ「デイリー・イベント・レポート」をバイリンガルにした。さらに、通常のパッケージにはない「会の目的」という項目を追加し、バイリンガルで表示できるようにした。

※ ※ ※

「『こういうことがしたいが、一番簡単にできる方法を提案して欲しい』という要望に対して、当ホテルに合うであろう2、3の提案をいつもしてくれて助かりました」(大谷氏)

ザ・ペニンシュラ東京を担当したユニコーン情報システム事業部の中鉢佳恵さんは、「婚礼と宴会ではオーダーシートのフォーマットが全然違います。特に婚礼は内容が細かいので、必要な項目をお聞きして、で



(株)ユニコーン 情報システム事業部  
中鉢佳恵さん

きるだけホテル様の要望に合うようお手伝いさせていただきました」と笑顔で語る。

※ ※ ※

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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腕表示、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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、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だからこそ可能なのだ。



「BV Manager」が既存の客室予約システムとの親和性があったことが採用決定の要因の一つだった

## 総合的な社内システムの連携で セールスの機会とターゲットを逃さない

中川裕一氏 (運営本部長)

森 敬博氏 (マーケティング部次長)

2000年の花博開催と同時に、兵庫県・淡路島に開業したウェスティンホテル淡路。同ホテルが開業時から採用しているのが、㈱ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」である。今回はそのバージョンアップと、新たに導入したホテル特化型営業支援システム「BV Sales」についてレポート。導入の効果に迫る。

「ジャパンフローラ2000」の会場となった「淡路夢舞台」の中核施設として、国際会議場とともにリゾート&コンファレンスセンターを形成するウェスティンホテル淡路。「淡路夢舞台」は、日本を代表する建築家・安藤忠雄氏が全体設計を手掛けたことでも知られており、現在もそれらの施設を生かした、ユニークなウェディングや宴会の提案が人気を集めている。

そんな同ホテルが受注する一般宴会の特徴は、半数以上の案件が滞在型であるということ。年間およそ650件ある一般宴会のうち、宿泊を伴う、学会、企業のミーティング、研修などが55%を占めている。

※ ※ ※

ウェスティンホテル淡路が、社内システムの全面的な見直しに入ったのは2007年。そのタイミングに合わせ、2008年2月、宴会でも開業以来の基幹システム「BV Manager」および「BV Draft」の二つのシステムをバージョンアップ。同時に、情報の一元化を目指して、営業支援システムも、他社のSFAに代えて「BV Sales」を初めて導入した。

当時、社内の各部門間のシステムの連携が急務と認識していた中川裕一運営本部長は、今回の導入について次のように説明する。

「団体の宿泊を伴う宴会、あるいは個人客でも宿泊にレストランやエステの利用が付随することが多い私どものようなホテルでは、各部門の情報が連動していないと情報を持つ意味がありません。以前は顧客情報がすべて、他社のSFAに入ったまま、独立してしまっている状態でした。現場で起こったことが何も反映されず、せつかくの情報を共有できない、過去の履歴がたどれないなど、業務とセールスが別々に動いていたため、非効率なことが多かった。今回、「BV Manager」とホテル特化型SFAである「BV Sales」の連携によって、社内の顧客情報が一

元化された意味は大きいと思います」

※ ※ ※

「データが蓄積されて成果を実感できるのはもう少し先のことになるでしょうが、大変期待しています。旧システムは開業準備の慌しい中で導入したので、正直使いきれていない部分もありましたが、今回はスムーズ。スケジュール管理や行動計画など幅広く使いこなしたい」

開業以来、営業、婚礼予約、宴会予約、団体のツアーコーディネートなどを担当してきた森敬博マーケティング部次長も新しいシステムの導入に期待を寄せる。

「分からないことがあると熱心に質問していただき、システムや画面に慣れて早く使いこなしたい、という皆さんの意欲を強く感じます。日々、終了した営業活動を記録することが、案件を循環させて管理することにつながります。今回は契約に結びつかなかった案件も、次回に生かすという流れを作り、取りこぼしや機会損失を軽減させることが可能です」

ソリューション事業部で同ホテルを担当する、菅泰徳SEはこう語る。



中川裕一 ウェスティンホテル淡路  
運営本部長



森 敬博 ウェスティンホテル淡路  
マーケティング部次長

国際会議場とともにリゾート&コンファレンスセンターを形成するウェスティンホテル淡路



さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



菅 泰徳 SE ㈱ユニコーン  
ソリューション事業部



「BV Manager」とホテル特化型SFAである「BV Sales」の連携によって、社内の顧客情報が一元化された

## 新システム導入で協力会社との連係を実現させ 顧客情報の共有化を図り業務の効率化につなげる

横田浩二氏 (営業部 部長)

水越重暁氏 (営業部 予約・販促グループ支配人)

1996年3月に東京・台場にオープンしたホテル日航東京は、ホテルの全体的なコンピュータシステムの見直しを図り、2004年に婚礼・宴会部門で(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用。ホテルのみならず協力会社との顧客情報を共有し、業務の効率化と顧客満足度アップ、売り上げの増加を実現している。

「2003年、ホテル全体でのコンピュータシステムの見直しが行なわれ、『各部門で一番良いシステムを探せ』という社長の指示で、いろいろなメーカーのシステムを検討しました。その結果、ビジュアル性の良い台帳画面、画面展開などの操作性、多彩な帳票類など、私たちのほしい機能が一番そろっていたのが、ユニコーンの『BV Manager』でした」

横田浩二営業部部長は、「BV Manager」導入のいきさつをこう語る。

無線LAN環境にしたブライダルサロンでのPCを見ながらの打ち合わせも含め、「新しいシステムを100%使い切る」という考えのもとカスタマイズの打ち合わせを重ね、04年11月から本格稼働。翌年からは、衣裳や花、写真などの協力会社も利用できるようにした。

「BV Manager」導入で顧客情報が迅速に共有できお客さまのニーズに合わせた商品の提案が可能になり、婚礼の打ち合わせがスムーズに行くようになった。また、協力会社も含めたホテル全体がお客さまをサポートする態勢が出来上がり、顧客満足度と売り上げアップにつながっている。07年(07年1月～12月)には婚礼件数1000件の大台を突破し、08年はそれ以上の業績が見込まれている。

※ ※ ※

07年には、一般宴会営業担当者用の営業支援システム「BV Sales」を導入した。「以前は別の会社のシステムを使っていましたが、システムが違うため『BV Manager』と関係せず、アシスタントが情報を手打ちしていたのでオンタイムで情報を知ることができませんでした。しかし、『BV Sales』にはなくて以前のシステムにはあった機能がどうしても必要でしたので相談したところ、こちらの要望に誠実に対応してくれたことが導入の大きな要因でした。おかげさまで『BV Sales』導入でお客さまへの回答が早くなりました」

水越重暁営業部予約・販促グループ支配

人はこう語る。一般宴会の売り上げ(4月～翌3月)は05年度が20億6000万円、06年度が21億2200万円、07年度が22億8900万円と、コンスタントに増加している。

「いろいろな要望をいただき、こういうやり方もあるのかと勉強になりました」(神谷将司カスタマサポート主任SE)、「ホテル様側がシステムに対して理解があり、実現したことが明確であったので、スムーズに進めることができました」(田村健太ソリューション事業部プロダクト事業部統括プロジェクトマネージャー)というユニコーンの担当者の言葉は、ホテルとの共同作業が実り多かったことを示している。

※ ※ ※

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、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腕表示、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



1996年3月に東京・台場にオープンした、大型帆船をイメージした優美なフォルムのホテル



横田浩二 ホテル日航東京 営業部 部長 (婚礼担当)



水越重暁 ホテル日航東京 営業部 予約・販促グループ支配人

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売り上げ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さまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



田村健太 (株)ユニコーンソリューション事業部



神谷将司 (株)ユニコーンソリューション事業部



「BV Manager」導入で顧客情報が迅速に共有できお客さまのニーズに合わせた商品の提案が可能になり、婚礼の打ち合わせがスムーズに行くようになった。