

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すぐに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