

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、(株)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 (株)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