

先進的IT企業UNICORNが開発 婚礼・宴集会総合支援システム

導入事例集

vol.4

IT最前線 ユーザー訪問シリーズ

- ① ホテルグランヴィア京都様
- ② 東京ステーションコンファレンス様
- ③ 城山観光ホテル様
- ④ 株式会社星野リゾート様
- ⑤ スイスホテル南海大阪様
- ⑥ ヒルトン福岡シーホーク様
- ⑦ 日本平ホテル様
- ⑧ ロイヤルパークホテル様







「導入事例集 Vol.4」の発刊に際して

おかげさまで、当社製品の導入事例集も4巻目の発刊となりました。 これもひとえに多くのユーザーさまをはじめ業界の方々のご支援の賜 物だと心より感謝申し上げます。ご多忙の中、お時間を割いていただき、 取材協力を戴きました皆様、誠にありがとうございました。

掲載記事には、導入時の経緯や現場ニーズ、それに対応した設計思想や特徴が凝縮されているかと思われますので、ぜひご一読いただければと存じます。

おかげさまで、当社製品「Bv System シリーズ」は、発売以来、多くの会社様にご支持をいただいています。当社も2012年4月で20周年を迎えることができました。その間、お客様とのコミュニケーションを通して、技術面のみならず、業界の皆さまのサービス精神や高い感性に感化され、人間的な成長をさせていただいています。

企業の存在価値を磨き、ますます製品力、人間力、サービスの向上 に努めてまいりたい所存ですので、今後ともご支援のほど何卒よろし くお願いいたします。

末筆ながら、このたび取材協力をいただきましたユーザー様、なら びに取材、編集いただきました株式会社オータパブリケイションズ様、 株式会社大日広告社様にあらためて御礼申し上げます。

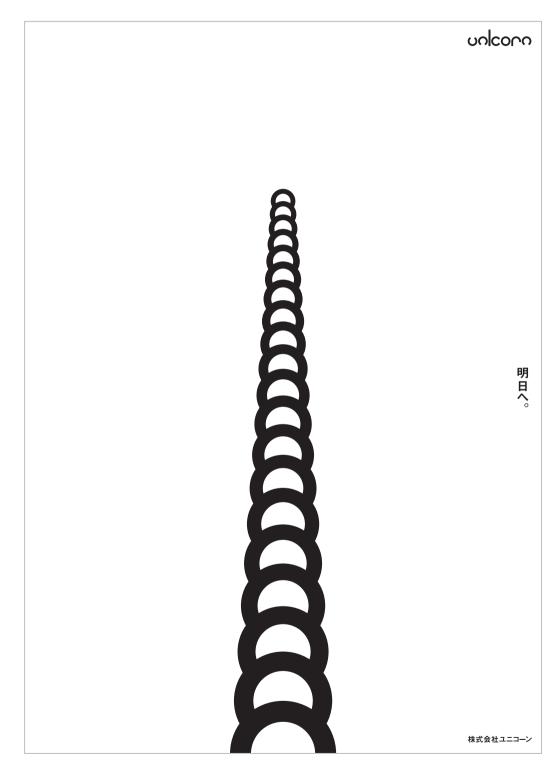
2013年1月

株式会社 ユニコーン 代表取締役 中野惠司









IT導入事例2011 ユーザー訪問シリーズ

『ホテルグランヴィア京都』編

顧客・予約データを瞬時に表示し、事務作業を効率化 準備万端で顧客と向き合うゆとりを生む支援システム

西日本で8ホテルからなるJR西日本ホテルズは、平成19年2月よりチェーン統一ホテルシステムの構築に着手。当初は、かねてより使用していた既存メーカーのトータルシステムのバージョンアップを予定していたが、婚礼・宴会については、㈱ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」を採用した。シングルベンダーの利便性、価格面での優位性を鑑みた上でなお「BV Manager」が選ばれた理由はなんだったのか。導入の経緯とその効果について、フラッグシップホテルであるホテルグランヴィア京都に聞いた。



複雑化し、増加する手配や発注を 飛躍的に軽減するシステムを

JR京都駅直結の好立地と、大小12 カ所のバンケット、さらに洗練された サービスで、婚礼、宴会の人気が集ま るホテルグランヴィア京都。しかし昨 今の婚礼ニーズの多様化を受け、関係 各所への手配・発注など、宴会・婚礼 や営業スタッフの事務作業は複雑化 し、作業時間も増加していた。チェー ン統一ホテルシステム構築プロジェク トが動き出した際、一度は従来のトー タルシステムのバージョンアップが決 定したが、現場の声から、各ホテルが 同様の問題を抱えていることが議題 に。その負担を飛躍的に軽減するシス テムとして名前が挙がったのが、ユニ コーンの「BV Manager」だった。

「会場や備品の予約状況、打ち合わせスケジュールなどがチャート表示できる上に、見込みを含め、顧客の履歴や詳細データがまとめて管理でき、さまざまな検索方法で取り出せる操作性が魅力でした」と、婚礼・宴会システム導入のキーマン、上田博次担当支配人は語る。

またオプションとして「BV Manager」

と連動する営業支援システム「BV Sales と、携帯電話で「BV Manager | から抽出したデータにアクセスできる 「BV Manager Mobile」を導入すれば、 営業スタッフが顧客の詳細な履歴デー タをホテルの内外で確認でき、適切な タイミングで適切な営業提案がはかれ ることも後押しした。「訪問計画の作 成は紙ベースで行なっていたので、時 間を短縮し、お客さまの満足度と売り 上げを上げられるのではと期待しまし た | と営業支援システム導入のキーマ ン、山川昭和デプュティーマネージャー。 さらに、同じくオプションで「BV Draft」 を導入すれば、従来使用するマイクロ ソフトの作図ツール 「Visio | にアドオン し、迅速かつ美しくテーブルプランを 作成、顧客に提案することもかなう。

これらの機能に大きな可能性を感じたため、導入効果の試算を依頼。すると、導入から5年で、なんと3万時間の作業時間の短縮が可能という結果が得られ、導入が決定した。

導入数は、「BV Manager」が7ホテル (457ライセンス)、「BV Sales」「BV Manager Mobile」が5ホテル (110ライセンス)、「BV Draft」が5ホテル (114ライセンス)。平成22年6月1日のホテルグランヴィア京都・大阪への導入を皮

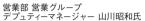
切りに、同6月に2ホテル、7月に2ホテル、10月に1ホテルが導入した。導入前には、各ホテルの担当者が本部での集合教育に加え、各ホテルで個別教育も実施。「現場スタッフのスキルには差があるため、ユニコーンの方に一緒に各ホテルを回ってもらえたことは、本当に助かりました」と上田氏は満足感を示す。

前システムからのデータ移行に関しても、期間は各ホテルで異なるが、ホテルグランヴィア京都ではユニコーンの協力を得て、婚礼・宴会の予約状況、顧客情報データの7割の移行を1カ月で終了。6月1日から新システムを稼動させたが、こちらも、通常2日はかかる新システムへの切り替えを1日で終えることができた。

いつどこでもデータを参照して 今、何をすべきかを把握できる

現在、導入から約1年。業務効率化という目標に対して、約8割達成している。さらなる教育、システムに合わせた業務改善で100%を目指す予定だ。 実際に「BV Manager」を活用する宴会・婚礼スタッフからは「事務業務が飛躍的に効率化し、1組1組とじっくり向







営業部 宴会予約グループ 担当支配人 上田博次氏

き合えるようになった」との声が上がっているという。また、システム上での発注、手配やレポート作成により、ペーパーレス化にも貢献している。

一方で「BV Sales」「BV Mana-ger Mobile |を活用する営業スタッフから は、いつでもどこでも顧客データや予 約状況が確認できると好評だ。日報作 成や報告、連絡業務などにかかってい た時間の短縮にも成功。上司が状況 を素早く把握して助言できる上、担当 者変更があっても、同レベルでの提案、 営業が可能となるため、売り上げへの 効果も期待されている。さらにホテル グランヴィア京都では、システム導入の 約半年後に営業スタッフの携帯端末を iPadに変更。閲覧、入力がより行ない やすくなったため、労力や時間がいっ そう軽減され、提案型の営業スタイル が促進された。

今後は、蓄積された1年分の営業日報や顧客の履歴をデータベース化して分析することで、「今何をすべきかをデータで把握しながら、アナログなお付き合いも大切にする、新たな営業スタイルを築いていきたい」と山川氏は意欲を見せる。顧客の基本データ、売り上げデータに関しては、インターフェイスをメインの既存メーカーシステムとリ

《取材協力》 ホテルグランヴィア京都 http://www.granvia-kyoto.co.jp 〈お問い合わせ先〉 株式会社ユニコーン

東京営業本部 **ぐ**03-6808-1237 大阪本社 **ぐ**06-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp

ンクさせ、全ホテルで 一元管理を行なって いる。システム導入時 に、クライアントサー バー型からセンターサ ーバー型へ変革を図 ったことで、これもの 顧客の基本情報や利 用実績は、グループ8 社で共有が可能とな

っている。これを活用すれば顧客に対しての提案が、さらに広がることは間 違いないだろう。

また、ユニコーンの保守サポート体制も高く評価されている。「月に1回程度のささいなエラーはありますが、迅速に復旧してくれるので、業務に支障はありません」と山川氏。「こちらのアイデアを柔軟に取り入れて、一緒に良いシステムにしようと努力してくださっ

ています」と上田氏も太鼓判を押す。この先も協力を得ながらリビジョンアップを続け、より使いやすいものにしていきたいと両氏。データベースの活用はまだ始まったばかりのため、ユニコーンが持つデータ分析のノウハウや、回転率や単価アップにつなげるマネンジメント面でのサポートにも期待を寄せている。

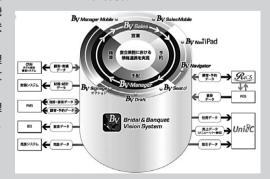
最後に今後の課題を聞くと、来店した婚礼客へのプレゼンテーションや見積もりを、客が自宅PCで確認できるシステムの構築や、iPadを使った打ち合わせ支援の促進が上がった。さらに、「BV Sales」には宴会だけでなく、宿泊やFB情報も手入力が可能なため、今後は宿泊、宴会、レストランと、ホテル全体の売り上げや予算の情報を総合的に活用し、視野を大きく広げた営業戦略を次なる一手としてにらんでいる。

BV Systemシリーズとは

㈱ユニコーンがホテルのニーズを可能な限りくみ取り開発した、業界向けの総合支援システム。その基幹システムである「BV Manager」はシティホテルの宴会に要求される、業務管理、接客ツール、顧客と営業フォロー、関連業者との取引管理機能など多岐にわたる業務をすべて満たしている。東急ホテルズ、IHG、ANAを始め、大手チェーンで数多く採用されている。

BV Managerの機能と特性

- (1)式場・宴会場、備品の予約状況をビジュアル表示
- (2)仮予約・予約・取り消しなどのデータの即時更新
- (3)顧客台帳複合検索機能と打ち合わせ進捗状況、変更履歴の管理(4)法人宴会の履歴管理と成約前フォローの支援機能、ほか豊富な機能で業務管理だけでなく経営支援、



※その他、

顧客満足に直結

「BV Manager」のモバイル版「BV Manager Mobile」、業界特化型の営業支援システム「BV Sales」、宴集会テーブルプラン編集システム「BV Draft」等、業界特化製品をランアップしている。

『東京ステーションコンファレンス』編

多様な空間を合理的に組み合わせきめ細やかな貸室サービスを提供

コンファレンス事業に見る「BV Manager」活用事例



将来的な多店舗展開にも対応できる 多彩な機能メニューが決め手

JR東京駅に直結、高度な情報発信拠点として機能するサピアタワーにおいてコンファレンスビジネスを通じて、ビジネスシーンをサポートする東京ステーションコンファレンスは、ユニコーンの「BV Manager」を多種多様なタイプの貸室の提供、ケータリングサービスの管理などに活用している。

いくつかのシステムとの比較の中で「BV Manager」が採用された要因として、導入後のバージョンアップについて多彩なメニューがそろっている点が挙げられる。ホテルでの導入事例を見ながら検討を重ねてきたジェイアール東日本ビルディングの片山將事業部長は「基本的な機能、カスタマイズのメリットなど、このシステムであれば将来的な多店舗展開にまで対応できると考え、導入を決めました」と当時を振り返る。「貸室の予約オペレーションをはじめ、ケータリングなど付帯サービスのメニュー構成を考えると、当社のビジネスはホテルの宴会事業に近い部

2007年5月、東京駅に隣接したサピアタワー内に開業した東京ステーションコンファレンス。抜群の交通アクセスがもたらす利便性、最新の設備ときめ細やかなサービス体制によって、企業などに機能的な空間を提供するコンファレンスビジネスを展開している。現在の顧客数は、約2000社。メインターゲットは、製薬、医療関係の企業で、全体の約6割を占める。東京ステーションコンファレンスを運営するジェイアール東日本ビルディングはオープン時から、ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」を導入している。

分もあります。その意味では、ホテルにおける有効な活用事例があったことも参考になりました

東京ステーションコンファレンスは、 大小26種類の貸室を持ち、可動式仕 切りにより最大44タイプの空間を提供 することができる。多様性のある空間 提供を追求するビジネスモデルにおい て、部屋の組み合わせをいかに合理化 し、優先順位をつけながら予約を取 っていくかが売り上げを大きく左右す る。予約状況をビジュアルにチャート 表示する「BV Manager」は、東京ステ ーションコンファレンスの予約オペレー ションを担うツールとして重要な役割を 果たす。貸室の図面やレイアウトにつ いて同一のシステム上で編集、確認で きる点も、現場の合理化につながって いる。

システムのポテンシャルを引き出し 活用の幅を拡大していきたい

また、顧客の宴席情報の中にケー タリングのオーダーシートを組み合わ せ、手配物のやり取りやお客さまへの 確認書などを一括管理。オペレーショ ンを一本化するメリットを打ち出している。

カスタマイズによって「収入日報」の機能を加え、今日現在までの売上高が今月の目標値に対して何%まで達成できているかといった情報が、すぐに確認できるようになった。さらに、東京に続いて展開した池袋ステーションコンファレンスと「BV Manager」を共有するなど、その活用の幅を広げてきている。

現在はさらに本社の経理システムと 接続して売り上げを管理できるようバ ージョンアップを行なっている最中だ。

ただ、片山氏は「高機能なシステム であることから、すべての機能を充分 に活用していくことが今後の課題です」 と、さらに活用シーンを拡大する必要



東京駅直結という利便性に加え、ハイグレードな設備空間で差別化を図っている



「システムが持つ機能をいかに使いこなせるか。取り組むべきことはたくさんあります」と語る片山將氏

性を語る。例えば顧客情報の管理機能。ご利用いただいたお客さまの情報を個別に分析し、グルーピングすることで、より充実したサービス提供につなげていく。「オープンから4年が経過し、顧客に関する多くのデータが蓄積されてきました。このデータの活用が、今後のテーマの一つになると考えています」

さらに大きな課題となるのが、将来的な多店舗展開への対応。そのためには、より一層発展させたシステムを構築していかなければならない。一括集中管理ができる「BV Manager」の機能の活用をさらに深く追求することで、コンファレンスビジネスの可能性を拡大していくことになりそうだ。

「将来的には自社ビルの開発はもちろん、他社の業務受託も視野に入れたビジネス展開を考えています」と片山氏は言う。「コンファレンスビジネスを成長させるためには、店舗数を増やしていく必要があります。拠点の数が増えていくに従って、集中管理の重要性は高まっていくでしょう。今のところ既存システムのバージョンアップで対応できていますが、長期的に見た場合、システムの在り方自体を見直し、進化させていかなければならないと考えます」

〈取材協力〉 東京ステーションコンファレンス (㈱ジェイアール東日本ビルディング) http://www.tstc.jp/ 〈お問い合わせ先〉 株式会社ユニコーン 東京営業本部 ←03-6808-1237 大阪本社 ←06-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp

立地によって変わるニーズに 一括集中管理で対応するメリット

コンファレンスビジネスにおいて、お客さまの主な選択基準となるのは「立地」と「サービス」「グレード」だ。そのビルが立地するエリアによって求められるものも変わってくる。東京ステーションコンファレンスの比較においても、ニーズや顧客層はまったく違うという。

東京ステーションコンファレンスでは、東京駅という立地から、国際会議や学会の需要もあり、上階にあるホテルメトロポリタン丸の内との相乗効果も高い。池袋で同じスペックを持ったとしても、ニーズがあるとは限らない。「立地によって求められるグレードが変わってくるという環境において、一括

集中管理ができるシステムの存在は大きい」と片山氏は評価する。「これから多店舗展開を推進していく上で、各店舗の特徴に違いがあっても対応できる『BV Manager』のフレキシブルな側面はより大きなメリットを発揮していくと思います」

05年の会社設立から6年目を迎え、ジェイアール東日本ビルディングは、11年7月1日にブランド戦略室を立ち上げた。本業であるオフィスビル運営管理事業と、コンファレンス事業に加え、エリアの価値を高める取り組みにも積極的に展開していこうとしている。

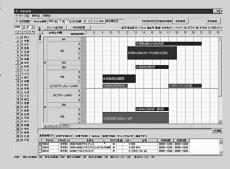
これまでホテル、ブライダル施設を中心に発展してきた「BV Manager」は、コンファレンスビジネスのシーンにおいても活躍の場を広げている。今後もさまざまな現場の声を吸い上げながら進化を続けていくに違いない。

BV Manager コンファレンスバージョン

㈱ユニコーンがホテルのニーズをきめ細かく吸い上げることで開発した、婚礼・宴集会総合支援システム。業務管理、接客ツール、顧客と営業スタッフのフォロー、関連業者との取引管理機能など、シティホテルの宴会部門に求められる機能を多岐にわたり網羅し、大手ホテルチェーンで数多く採用されている。そのコンファレンスバージョンは、今回ご紹介したジェイアール東日本ビルディングやその他大手のコンファレンス施設へ導入され、活躍のシーンを広げてきている。

- コンファレンスバージョン主要機能
- (1)会場料金表、備品貸出金額ルールに基づいた自動計算
- (2)顧客情報、ランク管理によるVip、ブラックリストへの対応
- (3)案件情報やセールス活動記録と関連した顧客情報管理
- (4)マーケティング、売り上げに関する豊富な集計分析をサポート

※システムを活用する企業の営業状況に応じたカスタマイズが可能。東京ステーションコンファレンスの事例からも、コンファレンス施設のニーズに合わせたカスタマイズが重要なポイントであることが分かる。



『城山観光ホテル』編

リアルタイムなデータ連携で 飛躍的な業務改善を実現



水と緑、そして光に恵まれた高台にある開放的な施設

すべてはホテル業務 改善プロジェクトから始まった

鹿児島市内や桜島などを一望できる好立地にある城山観光ホテルは、九州はもとより全国でも有数のブライダル需要を誇っており、同ホテルの売上の約70%を、ブライダルを含むバンケット/レストランなどの飲食部門が占めるという。その高い顧客ニーズに応え、効率よく施設を稼動させるためには、きちんとした管理・運営システムが不



サファイアホール飛鳥は、しっとりとしたブルーを基調に 落ち着いた雰囲気を演出

可欠との考えから、現伊牟田社長(当時副社長)の提案により2008年10月に発足したのが、「ホテル業務改善プロジェクト」だった。

同プロジェクトは5つのプロジェクト委員会と10の小委員会チームから成り、業務の効率化、経費の削減、売上の拡大を目的に、必要に応じて業務改善、もしくは新システムを導入していくというもの。その中の一つ「収益向上プロジェクト委員会」に設置された「営業支援システム導入チーム」が、最初に手がけたのがバンケット/ブライダル部門で、テーマである業務改善を達成するのに最もふさわしいシステムとして新たに選んだのが、ユニコーンの「BV Manager」と「BV Sales」というわけだ。

プロジェクト発足当時を振り返り、 前出の岩松氏は語る。「かつて使っていたシステムは、メインサーバーに各端末からアクセスするという、いわゆるメインフレームタイプの専用システムで、しかもウインドウズベースで開発されていなかったため、OSや他のソフトとの連動性が皆無でした。特にデータの連携・活用の部分では、専用システムにある顧客データを一度紙面に書 き写して、それを別のパソコンでデータベース化して売上の管理や予測をする…みたいな手間のかかる作業を当たり前のようにやっていました

鹿児島の市街地を一望する高台に立つ城山観光ホテル。まもなく開業50周年を迎えるこの老舗ホテルは、全国でも屈指のブライダル売上を誇る。現在同ホテルのバンケット・レストラン部門を支えているのが㈱ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」を中心とした業務支援システムだ。導入の経

緯と効果について同ホテル経営企画部の岩松氏に話をうかがった。

また、プロジェクト発足と前後して東京のホテルで行ったスタッフの実地研修でも、研修先のパソコンをベースにした業務支援システムを目の当たりにして、「こんなことができるのか」と衝撃を受け、「このままではいけない」という思いを強くし、すぐに新システム導入の検討が進んだという。

ユニコーンと二人三脚で 作り上げたシステム

新システムの導入に際して、数社のシステムが検討されたが、バンケット/ブライダル部門の受注に精通し、また研修先のホテルでも数多く使われるなど、実績と導入ノウハウを持つユニコーンの「BV Manager」と「BV Sales」の導入が早々に決まった。

「ユニコーンの実績や評判はもちろん、特に当ホテル独自のカスタマイズ について、検討段階から明確かつ柔 軟な回答をいただいていたのも大き



城山観光ホテル 経営企画部 マネージャー

かったです。これまでの業務の流れを 変えずにシステムを構築するには、カ スタマイズ性の高さとベンダーの対応 力は必要不可欠でした | と岩松氏は語 る。

しかし、実際の稼動に至るまでは決 して楽な道のりではなかった。予約セ ンターや販売促進などのスタッフを中 心に、デモやトレーニングを行いつつ、 これまでのシステムに合わせた機能 や、これまでのシステムでは実現でき なかった部分の変更や追加機能の要 望など、カスタマイズのヒアリングを同 時進行で行ったが、カスタマイズが必 要な箇所が多岐かつ多数に及び、1、 2カ月の遅れとなったが、約半年で09 年9月に全面稼働開始ができた。

「ユニコーンのスタッフが何度も足を 運んでくれて、これまでの業務のノウ ハウを活かし、改善点を追加するとい う理想的なシステムを構築することが できました。正にユニコーンと二人三 脚で作り上げたシステムと言えます|と 岩松氏は満足そうに語る。

「BV Manager」と「BV Sales」を使い、 営業・販売状況や営業日報、宴会場・ レストランの予約状況、稼動予測とい った、これまで部門ごとに管理してい

〈取材協力〉 城山観光ホテル

http://www.shiroyama-g.co.jp/

〈お問い合わせ先〉 株式会社ユニコーン 大阪本社 406-6943-4560 http://www.atlantis21.co.ip

たデータを一元管理することによって、 各部門が必要な時に必要な情報を時 間のロスなく利用できる環境が提供さ れることになった。結果として、部門 間の無駄な書類の往来をなくすペーパ ーレス化、情報の確認までの時間短縮、 販売ロスの減少、売上予測に基づく営 業機会の創出など、飛躍的な業務改善 を可能にした。中でも岩松氏が期待し ているのは顧客履歴データを活用した フォーキャストと販路・営業機会の拡大 だ。「顧客の宴会やレストランの利用実 績のデータを活用することによって、 宴会等の法人営業などに役立てて欲 しいと考えていますし

「ReCs」の導入と 意識改革の必要性

今年の9月、城山観光ホテルでは 「BV Manager」と「BV Sales」に加え て、ユニコーンのレストラン予約顧客管 理システム「ReCs」が導入された。今 回の導入に際しては、店長およびキャ ッシャー担当が中心となってプロジェ クトメンバーが構成されたが、これま での「BV Manager」の導入ノウハウを 活かし、また、すでにユニコーンの 「BV Manager」システムがベースにあ ったため、前回よりもスムーズに稼動 に至ったそうだ。

同ホテルでは、元々「BV Manager」 をレストランでも使えるようにカスタマ イズしていたそうだが、「ReCs |を新た に導入することによって、予約管理に おける一括した顧客対応やレストラン 側からもリアルタイムで予約の対応が可 能となるなど、さらに使い勝手の良さ が向上したそうだ。

「当ホテルのレストランでは、09年か らポイントカード制を採用しており、お 客様の誕生日や結婚記念日などのアニ バーサリーにご案内漏れがないとか、 前回ご来店いただいた時と同じメニュ ーは避ける等の顧客サービスの充実 にデータを活用していきたい」と岩松 氏は「ReCs |の導入に期待を隠せない。

最後に岩松氏に今後の課題を聞く と、「システムを利用する人の意識を変 えていく必要性を感じています。せっ かくのシステムやデータを活かすのは、 それを利用する人間ですから。蓄積し た顧客の利用実績のデータなどを活 用し、取りこぼしのない営業体制を作 っていきたいと思います|と力強く思い を語ってくれた。

BV Systemシリーズとは



ユニコーンがホテルの婚礼・集宴会 に必要な機能を可能な限り搭載した業 界向け総合支援システム。その基幹シ ステムである「BV Manager」は、業務管 理、接客、顧客と営業フォロー、業者 との取引管理など、シティホテルの宴 会に求められる機能をすべて網羅。

ホテルの規模やニーズに合わせて、 営業支援システム「BV Sales」、レスト ラン予約顧客管理システム「ReCs | など を組み合わせて、最適なソリューション を提案する。

『軽井沢 ホテル ブレストンコート』 編

リゾートウエディング施設のメインシステムとして 「BV Manager」 が活躍

日本のリゾートウエディング発祥の地・軽井沢において、伝統を大切に継承しながら常に新しいスタイルを提案し、高い人気を誇るのが軽井沢ホテルブレストンコート。シティホテル等のウエディングに較べ、より婚礼・宴会と宿泊が密接に連動している同施設のメインシステムとして選ばれたのが(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」だ。

〈取材協力〉株式会社星野リゾート http://hoshinoresort.com/

ウエディングを中心にオペレーションを重視したシステム導入

軽井沢ホテルブレストンコートで は、これまで自社開発したシステム をメインに使用していたが、10年以 上前に開発したシステムのため、 OS·アプリケーションの保守切れ、 ハードの老朽化に伴うリプレース時 期に来ていたという。今回の新たな システム導入について同施設を運営 する星野リゾートのグループ情報シ ステム ユニットディレクターの久本英 司氏は次のように語る。「ホテルブレ ストンコートは、軽井沢という土地柄 もあり、リゾートウエディングを中心と したブライダル事業の規模も大きい ため、ホテルの宿泊システム(ホテル システム)とは独立した婚礼・宴会シ ステムの導入ではなく、ホテルの宿泊 機能を含めた上での婚礼・宴会管理 システムが必要でしたし

確かにシティホテルなどで行なわれる婚礼と違い、出席者の多くが宿泊を含め施設を利用して帰るのがリゾートウエディングであり、それを管理するシステムに求められる役割も変わってくる。「同施設にとっては、

コアとなる基幹システムの入れ替えで、導入する端末数も150台に上るという一大プロジェクトとなるため、専任のプロジェクトマネージャーを置いて、システム構築を担当するチームやオペレーションを構成するチームなどをコントロールする形をとりました。結果から言うと、これが成功して1年という短い導入期間にもかかわらず、無事稼動にこぎつけたと思います」と久本氏は断言する。

星野リゾートは軽井沢をはじめ、 国内で多くのリゾート施設を運営して おり、宿泊部門に関しては、すでに 標準となるホテルシステムが存在し、 各施設は同じホテルシステムを導入 して運営効率を高めていた。ただブ レストンコートでは婚礼システムの操 作が中心となるため、婚礼システム がホテルシステムとシームレスに連携 し、コントロールできるようなシステム 作りをイメージし、ベンダーの選定に 入ったそうだ。「当初はデータ連携の 面から考えて、ホテルシステムと同じ ベンダーのアプリケーションを導入し ようと考えていましたが、バンケット 管理機能のきめ細かさという面から 「BV Manager」を導入することにし



株式会社星野リゾート グループ情報システム ユニットディレクター 久本英司氏

今回の導入成功には現地スタッフの尽力が最も大きかったと語る

ました。今回のシステム入れ替えはパッケージの機能をそのまま利用することが大前提だったので、われわれがこれまで蓄積したノウハウの中で、システム化が必須と考えているケースでは、機能がないことでオペレーション設計が崩れてしまいます。その点、BV Managerは細かいニーズに対応する機能が作りこんであり、婚礼オペレーションの多くの部分をパッケージの機能で対応できたというのが大きなポイントでした」と久本氏は「BV Manager」の導入理由について語る。

また、婚礼システムを中心にしたシ ステム構成については「婚礼システム に宿泊機能を追加するという形ではなく、グループ共通で導入しているホテルシステムとのタイムラグがない連動を実現するという形で設計しました。宿泊システムの変更情報がすぐに「BV Manager」に反映するので、常にホテルの空室状況などを「BV Manager」の画面上で確認しながら安心してブライダルの打ち合わせをすることができます。「BV Manager」の宿泊管理タブ上のボタンを押すだけですばやくホテルシステムの画面に切り替わるようにしました」と久本氏。

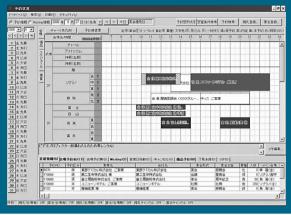
綿密なプロジェクト設計と柔軟な転換が成功のカギ

今回の基幹システム入れ替えに伴う「BV Manager」の導入について久本氏は次のように振り返る。「これまでのシステム構築のノウハウを生かし、設計の段階からかなり綿密に計画していきました。新システムの教育スキームを作ったり、マスター設計にも選任の担当者をつけ、かなり綿密に行ないました。星野リゾートグループの顧客データベースなど、ほかのシステムとの連動、カスタマイズも現場からの要望をできうる限り取り入れ、かなり多岐にわたり行ないました。インフラ整備に関しても大幅な見直しを行ないました」

「BV Manager」をはじめユニコーンの提供するパッケージは基本的にクライアント/サーバーシステムのため、端末側にソフト、サーバーにデータベースを持つため、同一LAN内にサーバーがあることが前提となる。「以前のシステムは軽井沢にサーバーを置いて構築していましたが、軽井沢という土地は落雷も多く、湿気も多いためメインシステムのサーバーを置く

BV Managerとは

㈱ユニコーンがホテルの婚礼・集宴会に必要な機能を可能な限り搭載した業界向け総合支援システム。その基幹システムである「BV Manager」は、業者を、顧客と営業フォロー、業者との取引管理など、ホテルの「婚理など、ホテルの「協羅。ホテルの宿泊シスで、施設の一条をは、連動もスムーズで、施設の業態になる。



〈お問い合わせ先〉株式会社ユニコーン 東京事業本部より3-6808-1237 大阪本社より6-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp/



軽井沢 ホテル ブレストンコート http://www.blestoncourt.com/ 星野リゾートのブライダル部門の原点といえる美食と自然あふれる施設

想サーバーと仮想デスクトップサーバーを設置し、軽井沢および東京や各地のサロンにある150台の端末からは仮想デスクトップにリモートアクセスすることにしました。システムの安全性と安定性、そしてアクセススピードを確保するというインフラ整備を表しました」と久本氏。この仕組みだと、端末にアプリケーションがインストールされていないので、万が一端末が壊れても一台ずつソフトを直す必要はなく、別の端末からアクセスすればすぐに業務再開が可能というメリットがある。また、アプリケーション環境の整備は、マスター環境を150台

分コピーすればOKという保守面で もかなりのメリットがあるという。

今回の新システムは2012年の1月から稼動してわずか半年余りしか経過していないが、現在は導入チームとは別に編成された運営チームの手により、さらなる効率化を考える第2フェーズに入っているという。今回の導入事例を踏まえて久本氏は「今後星野リゾート内にあるウエディングの占める割合の大きな施設に対し、今回のノウハウをシステムと一緒に導入していきたいと考えています」とブライダル事業の効率化をさらに進めていきたいと締めくくってくれた。

『スイスホテル南海大阪』編

業務の流れを理解し「使いやすさ」を考え抜いたシステムが魅力

関西国際空港へ電車で直結する南海なんば駅の真上にあるスイスホテル南海大阪。地下鉄1本で梅田・新大阪へもアクセス可能な好立地と「第2の我が家」をモットーにしたホスピタリティーで、ビジネス・レジャー両面で高い人気を誇る同ホテルのバンケット・レストラン部門では、2011年から(株)ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」が導入された。

〈取材協力〉スイスホテル南海大阪 www.swissotel-osaka.co.ip/

日本の婚礼・宴集会の独自性を考え たシステムの導入

スイスホテル南海大阪のバンケット/ウエディング施設は、7~8Fの宴会場、9Fの婚礼フロア、10Fのイベントルームと35Fのスカイバンケットフロアから成る。特に35Fの宴会場は、大阪市内や明石大橋などを一望できる抜群の眺望に加え、各部屋ごとに専用の調度品や食器をしつらえたり、人数によっては、スカイバンケットフロアの専用キッチンで、そのときそこでしか味わえない料理を振る舞うことができるなど、特別な人との特別な時間を過ごすことができると多くのリピーターを抱える人気のフロアとなっている。

そんな同ホテルのバンケット/ウエディング部門がシステムの入れ替えを検討し始めたのは2003年にさかのぼる。当時はホテルの名称がスイスホテルに変わり、それに伴い経営側から宿泊部門に比べ、宴会のシステムが遅れていると指摘されたのがきっかけだったという。

「以前使用していたのはオフコンを 使った専用システムで、限られた機 能しかなく、見積り・精算のためだけ に使っていたという感じで、メインは 紙台帳による予約および顧客管理で した」と振り返るのは同ホテルのバンケット リザベーションマネージャーの内田信行氏。

「まずは部門におけるブックレスを実現するようにと言われて、早速メーカーの選定を行ない、当初よりユニコーンの「BV Manager」の導入を海外の本社に申し出ました。スイスホテルは世界16カ国に33の施設があり、日本以外では別の海外ベンダーのシステムを使用しており、それをスタンダードとしています。ただ、日本のホテルの婚礼/宴会の流れはかなり独特ですので、国内製品が最適であることを説明し納得してもらうのに時間を要することは覚悟の上でした」と内田氏は導入決定に至るまでの苦労を語る。

スイスホテルに限らず、外資系ホテルチェーンの場合、現場の使い勝手より、データ連携を優先して本部から使用するシステムを指定されることが多いと聞く。「ただ、ほかの外資系ホテルチェーンでも婚礼・宴会部門のシステムとして「BV Manager」が数多く採用されているという導入実績、かつ宿泊システムとのデータ連携もスムーズにできていることなどを粘り強くアピールし続け、2010年の秋にようやくGOサインが出まし



スイスホテル南海大阪 バンケット リザベーション マネージャー 内田信行氏



スイスホテル南海大阪 セールス&マーケティング部長 田中一徳氏

た」。まるで周囲の反対を粘り強く 説得して、ついに結婚にこぎつけた カップルの幸福なエピソードのような話だが、現在、同ホテルでは部門のメインシステムとして「BV Manager」、テーブルレイアウト用に「BV Draft」、さらにウエディングの打ち合わせツールとして「BV Navigator」が導入され、2011年の8月の稼動開始となった。

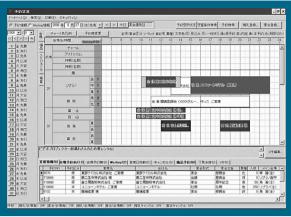
約1年が経過した現状について尋ねると「まず紙台帳をなくし、データを一元管理するというのが前提だったので、インターフェイスが直感的で入りやすく、パソコンのスキルに関係なく、今まで手作業でブックを触っていた人間にもストレスなく使うことができました。レポートを抽出したり、セールスツールに使うためのデータ加工等、事務作業にかかる時間が劇的に短縮され、その分セールスや顧客サービスなどに時間と力を向けることができました」と内田氏。

またセールス&マーケティング部長 の田中一徳氏は「売り上げの増減が 年単位、月単位、日単位で把握でき るのはもちろん、過去のデータもす ぐに取れる。また業種や宴会種別な どが細かく分類されているので、い つ、どこから、どのような売り上げが あるのかが一目瞭然で分かります。 バンケット部門のレベニューの設定に も大いに役立っています とシステム 面だけではなく、セールス面での手 応えを語る。「例えば「BV Manager」 を立ち上げたときに営業マンが抱え ている仮期限切れの案件と、去年の 当日に入っていた宴会、キャンセル 分も含めて、ポップアップします。こ れは営業マンが当該案件について対 処しない限り消えません。もちろん 上長には全員分が表示されるので、 営業に最も重要なクロージングと営 業漏れの防止を促し、この効果も営 業的には大きかったと思います|

またカスタマイズの面でもユニコーンの提案力を象徴するこんなエピソードも。「ダブルブッキングの防止と言うか、

BV Managerとは

㈱ユニコーンがホテルの婚礼・宴集会に必要な機能を可能な限り搭載した ・ 原祖・宴集会総合支援システム。業務 管理、予約管理はもちろん売り上げ分析など、各種営業データの分析機宴 がを完全網羅。ホテルの婚礼・デールの ・ の規模やエーズに合わせて、デーブルの がラン編集システム「BV Dratt」を さまとの打ち合わせを劇めに変える 「BV Navigator」などを組みする。 と選済がパレーションを提供する。



〈お問い合わせ先〉株式会社ユニコーン 東京事業本部€03-6808-1237 大阪本社€06-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp/

ある担当者がお客さまと 当者がお客さまと 目の当該会場をほかの人 に押さえられるのを防 たいと要望したところ、 単位だけでなく、一定 間にまたがる案件につい でも、打ち合わせ期間中 に他人がアクセスでられ ようなインターフェイスを 作ってくれました。予想を 超えるソリューションにユニ

コーンのカスタマイズ力を感じました」と 内田氏は当時の驚きと感激を語る。

「また使っているうちにこうして欲しいとか、こうしたいという部分が出てきたとき、立ち上げ時同様、すぐに相談に乗ってくれるのは本当にありがたいです」とユニコーンの保守対応に関しても満足の様子だ。

データを蓄積しもっと精度の高い レベニューを実現

スイスホテル南海大阪は大阪のミナミという土地柄、昼間の宴会場の需要、いわゆるビジネス需要においてはキタにあるホテルに一歩譲ってしまうのが現状だ。それについて前述の田中氏は「今回の「BV Manager」



スイスホテル南海大阪が誇る35Fバンケットフロアの宴会場。一度利用するとお客さまの多くがリピーターになるという

の導入で、リアルタイムでさまざまなレポートを抽出することができるので、さらにデータを積み重ねることによって、昼と夜の需要に最適な施策を図りながら収益をアップしていく、といったレベニューの精度をどんどん上げていきたいです」と今後のデータの積み上げによる分析および売り上げ予測の精度の向上を期待する。

内田氏も「インターフェイスとか、ちょっとした差なのですが、業務の流れを考えて設計されているので、ストレスなく使えます。将来的にはモバイル端末によるシステムの活用など、極限まで効率化を図っていきたいです」とこれからも貪欲に「BV Manager」を活用して業務改善を行なうという意気込みを語ってくれた。

『ヒルトン福岡シーホーク』編

部門間の垣根を越え、顧客データの 一元管理とペーパーワークレスを実現

福岡市のシーサイドももち地区にある複合施設「ホークスタウン」内に位置し、地上35階、客室1053室を誇るヒルトン福岡シーホーク。隣接する福岡ヤフージャパンドームと共に福岡のランドマークとして地元をはじめたくさんのお客さまに親しまれている。現在、同施設の宴会・婚礼部門のデータを管理するのが㈱ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」だ。

〈取材協力〉ヒルトン福岡シーホーク http://www.hiltonfukuokaseahawk.ip/

日本のヒルトングループの宴会部門 を支える「BV Manager」

ヒルトン福岡シーホークは、福岡 湾を望む海沿いの好立地に位置し、 最大4000名規模のコンベンションが 可能な日本最大級のコンベンション 施設や、地上35階のスカイチャペル など三つの結婚式場を含め、34の 宴会場を持つ、まさに福岡を代表す る大型ホテルである。そんな何もか もが巨大で、また管理する案件数も ケタ違いの同ホテルで、宴会・婚礼 部門のシステムの入れ替えが2011年 から12年にかけて行なわれた。今回 の入れ替えに携わった営業部の岩瀬 達郎氏は、システムの変更について 次のように語る。「これまで使ってい たシステムが10年以上も前に導入し たもので、機能的にも耐用年数を超 えてしまっていたので、入れ替えを行 なう必要がありました。そこでまず候 補に挙がったのが、すでに国内のヒ ルトングループで採用されていたユ ニコーンの「BV Manager」でした。 もちろんグループ内で必要な統計デ ータの標準化ができるというのも大 きかったのですが、何より日本にお

ける宴会・婚礼向けシステムとしての 実績、とりわけグループ内における 評判も上々だったので安心して導入 することができました|

また、岩瀬氏はユニコーンの顧客の要求に対する対応力とそのスピードについても高く評価している。「たとえ同じホテルチェーンとはいえ、地域性を無視してしまっては営業・運営がまったく成り立たない。九州には和州の、そして福岡には福岡の独特なやり方が存在するのも確か。そんな地域性とチェーン本部の管理のやり方をうまく融合させて、どちらにも対応できるよう細かに調整してくれました。難しいオーダーに対してもチャレンジして、ソリューションを導き出してくれるのはユニコーンの特長と言えるのではないでしょうか|と感心する。

宴会+団体客の管理を行ない 部門間のペーパーワークレスを実現

同ホテルでは、宴会や婚礼の予約 管理だけでなく、一般宴会に絡む宿 泊団体や、宴会を含まない宿泊団体 に関しても「BV Manager」を使って 一括管理を行なっているという。「ま



ヒルトン福岡シーホーク 営業部 岩瀬達郎氏

ず「BV Manager」の中に「宿泊団体」という欄を作って、団体関係の顧客に関するデータ、例えばチェックイン/アウトの時間、滞在中のスケジュール、VIP情報などの情報をとにかく一括でそこに入力してもらう仕組みにしました」と岩瀬氏はシステムの活用状況を説明する。

「今回のシステム入れ替えで重視したことの一つに部門間のペーパーワークレスを実現するというテーマがありました。もちろんすでにあるホテルの宿泊システムと「BV Manager」とでシームレスに顧客情報を共有するというやり方もありますが、団体の宿泊予約に関しては、関係各部門で「BV Manager」を見れば最新の顧客情報が常に出ていて、かつ利用したければそこでデータを出力するというシンプルな設計にしました。例え

ばコンシェルジュ用にVIPレポートが欲しかった場合や、バス等の団体手配書が必要だった場合など、これまでは複写式の書類が何枚も関係部署間を回っていくといったアナログな流れでしたが、いまや関係部門が「BV Manager」にアクセスして必要な帳票を出力すれば済むという流れを確立し、ペーパーワークレスを実現しました」と岩瀬氏は効果の程を語る。

「BV Manager」の導入が単なる部 門の管理システムの入れ替えにとど まらず、仕事の流れを変え、ホテル の省力化・ペーパーワークレス化まで 成功させた同氏だが、今回の新シス テム導入で一番苦労したのが部門間 の調整だと言う。「とにかく今までは だまって座っていれば申請書が回っ てきて、確認後それを次に回せばい いという受動的な流れを、今度は自 分からコンピューターに見に行かな ければならないというのですから意 識付けして、かつルーティン化しても らうのが大変でした。また帳票類に 関しても100種類以上あったものを すべて帳票化はできないので、汎用 性の高いものをいくつか作って、そ れをベースに各部門で対応してもら うようにお願いしました

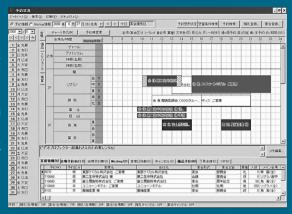
これにより「BV Manager」は宴会・婚礼部門だけでなく、関係各部門へも導入されることとなり、現在90ライセンスが稼動中とのことだ。

情報の一元管理による省力化と 情報共有がもたらすメリットを追求

今回のシステムの入れ替えは宴会・婚礼部門にとどまらない大規模な導入となったので、トレーニングや旧システムのデータ移行など、準備から稼動までの期間もかなり必要だ

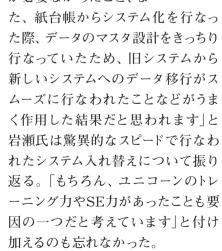
BV Managerとは

(株)ユニコーンが日本におけるホテルの婚礼・集宴会に必要な機能を可能な限り搭載した婚礼・集宴会総合支援システム。業務管理、予約管理はもちろん売り上げ分析など、各種営業データの分析機能までを完全網羅。また、ホテルごとに違うオペレーションや特色に合わせた柔軟なカスタマイズで、ホテルの婚礼/宴会部門を強力に後押しする。

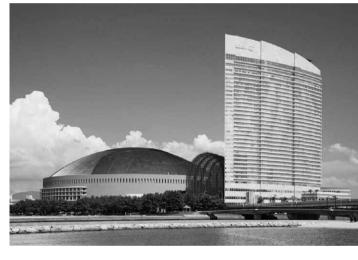


〈お問い合わせ先〉株式会社ユニコーン 東京事業本部**ぐ**03-6808-1237 大阪本社**ぐ**06-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp/

ったのではと尋ねると、「新システムへの移行が決定してから、実現現でない。 「BV Manager」が現場で稼動するまでの知りませんでした。短いかかりませんでした。短がでしたのは、もともとのないでのは、もともといていたので、スタッフがPCで動いアとで動いて、というでで、スタッフがPC操作にでいる要なかったこと、ま



新システムの稼動からまだ1年経過 していないが、導入後の現状につい ては「データの一元管理を実現できた



ことが何より大きいです。各部署からの宴会情報に関する問い合わせのTELが激減しましたから。施設が大きい分、顧客情報を共有する効果も大きいと考えます。また制限付きですが、営業が会場の予約にかかわることができるようにしたので、情報のやりとりに掛かる時間と手間も短縮できました。今後モバイル端末を利用できるようになればさらなる効果が期待できそうです」と満足している様子だ。

「BV Manager」がもたらした省力化・時短という効果が、より業務の生産性と売り上げのアップにつながるように期待したい。

『日本平ホテル』編

充実の機能はもちろん、使う側の立場に立ち、 使いやすさを徹底的に究めた業務システム

ヤマトタケルの古事にちなみその名が付けられたといわれる日本平。日本の観光地100選にも名を連ね、県立自然公園に指定された風光明美なこの丘陵地に、これまでの施設をすべて建て替え、今年新たに生まれ変わってオープンしたのが日本平ホテルだ。美しい眺望やロケーション、地元食材を使った料理で人気を誇る同ホテルの婚礼・宴会部門が、新たなパートナーとして選んだのが㈱ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」だ。

〈取材協力〉日本平ホテル http://www.ndhl.jp/



庭園からのホテル外観

一からスタートしたシステム導入

日本平ホテルは、正面に富士山を 仰ぎ、眼下には駿河湾を見渡す抜群 の眺望を誇る日本有数の景勝地であ る日本平に1964年に日本平観光ホ テルとしてオープンし、約半世紀に わたり多くの人々に愛されてきた。 静岡市の日本平公園整備事業に伴 い、これまでの施設を全館建て替え し、新たに国際水準の施設を誇るホ テルとして生まれ変わった。これま でと同様に、玄関を入った正面に富 土山を仰ぎ見ることができ、数多く の映画やドラマのロケにも使われた 野外庭園の美しさも健在。またホテ ルから見下ろす静岡市街や駿河湾の 夜景の美しさも格別という絶好のロ ケーションで、新しい日本平を象徴 する施設として、9月の再スタート前 から予約が殺到し、ウエディングや宴 会部門ではこれまで以上のにぎわ いを見せているという。そして、そん な同施設の婚礼・宴会部門を支える のがユニコーンの婚礼・宴集会総合 支援システム「BV Manager」だ。

「日本平ホテルは、ゴルフ場を経営するグループ会社の一事業所だったため、これまでのシステムはゴルフ場管理システムに宿泊の機能を追加

する形で管理を行なっており、婚礼・宴会については、台帳やEXCELなどを使って管理するといった状態で、その意味ではシステム化されていなかったと言えるかと思います」と建て替え前の状況を語るのは、今回のシステム導入を担当した日本平ホテルのグループ会社、株式会社車職、社長3

会社、株式会社東興 社長室 総合企 画部の松永文博氏。

「静岡市の日本平公園整備事業に伴い、施設を単独で管理・運営していくために、本格的なホテルシステムを導入しようという目的で、プロジェクトチームを立ち上げました。その後、展示会で話を聞いたり、ほかの施設の状況をヒアリングしたり、関連システムベンダー各社にプレゼンをしてもらったりして検討した結果、婚礼・宴会システムについては、デフォルトの状態で使える機能、インターフェイス等のビジュアル、これまでの導入実績などから「BV Manager」が満場一致で選ばれました」

いかに優れたシステムでも、それぞれ一長一短はあるもので、なかなか満場一致という形で決まることは少ないのだが、日本平ホテルと「BV



株式会社東興 社長室 総合企画部総合企画課 主任 松永文博氏



日本平ホテル 販売部 宴会予約マネージャー 後藤俊幸氏

Manager」はそれだけ運命的な巡り 会いだったと言えるのかもしれない。

現場の使いやすさか、 データ連携かシステムを巡る葛藤

しかし、「BV Manager」が導入されるまで、必ずしもトントン拍子に話が進んだわけではないという。

「導入するシステムの決定に関してはスムーズに進行したのですが、実はその前段階で、ホテル全体のシステム導入に関する方針決定までに紆余曲折がありました」と苦笑するのは、ウエディング部門でシステム導入にかかわった後藤俊幸氏。

「宿泊を含めたホテル全体の情報共 有およびデータ連携を考えて、トータ ルシステムを導入するか、それとも部 門ごとに使い勝手の良いシステムを



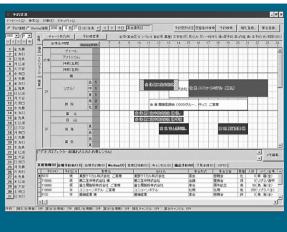
霊峰富士、静岡市街を臨む素晴らしい眺望を楽しむこと ができる

選んで、データを連携させようかとい う選択をしなければならかったとき、 一度はトータルシステムを導入するこ とになりましたが、その後、トータル システムを導入したほかの施設など にヒアリングした結果、システムあり きになりがちで、業務の流れをシス テムに合わせなければならないな ど、改めて問題点が浮上し、現場サ イトから再検討を強く要望する声が あがりました。その結果、部門ごと に使いやすいシステムを導入し、そ の中でデータの連携を構築しようと いうことに落ち着きました。その中で ユニコーンを選んだのは、使いやす さはもちろんですが、担当者の対応 が良かったことも大きかったです。 データ連携で問題が起きた場合に、 すぐに対応してくれる安心感は重要 でした

現場の使いやすさをとるか、それとも部門間のスムーズなデータ連携をとるのか、新しいシステムの導入時には、どのホテルでも必ずといっていいほど問題となるテーマだ。もちろんそれぞれの施設の事情によって選択は異なるだろうが、これまで「BV Manager」をほかのシステムと問題なく連携させてきたユニコーンのカスタマイズ力と、問題解決のためのきめ細かなフォローを考えたら、現場サイドの使い勝手を優先させたというのが正解だろうか。

BV Managerとは

(株)ユニコーンがホテルの婚礼・ 集宴会に必要な機能を可能な限 り搭載した婚礼・集宴会総合支援 システム。業務管理、予約管理は もちろん売り上げ分析など、各種 営業データの分析機能までを完 全網羅。ホテルの婚礼/宴会部 門を強力に後押しする。日本にお ける同部門の業務の流れをきちん と理解し、設計されたシステム構 成やインターフェイスと、柔軟なカ スタマイズによる対応で、真の意 味でのソリューションをホテルに提 供してくれるだろう。またホテルの 規模やニーズに合わせて、テーブ ルプラン編集システム[BV Draft] など、関連システムの豊富なライ ンアップも魅力的だ。



〈お問い合わせ先〉株式会社ユニコーン 東京事業本部€03-6808-1237 大阪本社€06-6943-4560 http://www.atlantis21.co.jp/

「異なるシステム間でのデータ連携については、まだホテルが稼動して間がないので、この形が正しかったのかは、さらに時間をかけて検証してみないと分からないです。ただ、複数のシステムを行き来するマスターデータを登録する際に、かなり手間と時間が掛かったというのは確かですが」と後藤氏は笑う。

「当たり前」が実現できる ことの重要性

では実際に「BV Manager」の使用 状況について両氏に尋ねてみた。 現在同ホテルでは「BV Manager」 25 ライセンスと「BV Draft」 3ライセンス が稼働中だ。

「ホテルの再開業の約1年前に準備室とブライダル予約センターを静岡市内に立ち上げました。その関係で新しいシステムの操作もその期間に習得することができたので、安心して再オープンを迎えることができまし

た。現場からは使いやすく、シンプルで、特に予約状況画面が時系列で確認できてありがたいと聞いています」と語るのは松永氏。今後は「BV Sales」などモバイル製品を導入し、営業の強化をもくろんでいるという。

「現場の人間にとっては、インターフ ェイス画面の分割だとか、文字の大 きさ、あるいは別画面に移る際のタ ブの位置だとか、直感的かつストレ スなく操作ができるのが何よりです。 更新履歴等もしっかりチェックできる ので、セキュリティーの面でも安心で す。何より「BV Manager |を使ってい て、普段の業務が何の問題もなく、 当たり前に流れていくということに このシステムを導入した価値がある のではないかと思います と特別な 機能よりも日常業務が大切と語るの は後藤氏。今後は顧客管理の充実と 帳票類を活用した分析業務など「BV Manager」の持つ機能をさらに一歩 進んで使いこなして行きたいと意欲 を燃やしている。

「UNICC」開発ストーリー対談ロイヤルパークホテル×ユニコーン

原価管理で重要なのは プロセスをコントロールすること

㈱ロイヤルパークホテル 購買部長 望月良雄氏 ㈱ユニコーンソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャー 梅田浩一氏

購買、在庫管理、F&Bコントロールが一体となったシステムを、早い時期からホスト系コンピューターで運営していたロイヤルパークホテル。その意識の高さは、ホテル業界内でもトップクラスである。そのロイヤルパークホテルはさらに上のステージを目指し、2010年1月から購買原価管理システム「UNICC」を稼働。ダウンサイジングを実現している。「UNICC」開発までの経緯と問題点の解決について、ロイヤルパークホテル購買部長の望月良雄氏とユニコーンの担当SE、梅田浩一氏に語り合ってもらった。

このシステムには まだまだ伸びしろがある

梅田 購買原価管理システム「UNICC」は、ホテルやレストランといった、料飲を扱う業界向けの購買システムをつくりたいという発想から生まれました。一般的な仕入れ管理システムではなく、料飲の基本となる原価をしっかりと確認できるシステムをつくりたかった。そんな時、ロイヤルパークホテルさんから具体的なお話がありましたので、「ぜひ、やらせてください」とご提案させていただいたというのがスタートまでの流れでした。

望月 そうですね。「UNICC」のような F&Bコントロールに特化した購買原価 管理システムは、これまでホテル業界 にはありませんでした。発注システム はいくつもあるのですが、在庫から原価までを管理するとなると無理があります。タイミングよくユニコーンさんが同じことを考えていた。「ユーザーと一緒にシステムをつくり上げていく」というユニコーンさんの姿勢は、ホテルとしても以前から高く評価していました。 SE の方が直接相談に乗ってくれる仕組みは、自社に合ったシステムの構築にあ

たってとても心強いものです。今回の 取り組みを進める中で、「開発能力の 高さ」もあらためて実感しました。

梅田 ありがとうございます。F&Bコントロールにおける原価管理の部分はかなり難しかったです。仕入れの段階から小数点のある単価やグラム単位が出てくる料飲の世界は、整数でものが動く宴会の世界とはまったく感覚が違いました。

望月 数々の困難にもめげず、こちらが 要望したことはすべて反映してもらえま した。このシステムはまだまだ成長さ せることができるでしょう。とりあえずの 課題はクリアになりましたが、さらに進 化させていきたいです。今は、とりあえ ず一段落というところでしょうか?

梅田 私も伸びしろがあると感じています。ただ、ひとまずは基本的に思いつく部分を押さえられたのではないかと。購買原価管理システムは日常業務を動かすだけにとどまらず、データの有効活用、つまりコントロールをしなければならない。コントロールのためには「こんなレポートが必要」「こんな画面で見るべき」ということを議論しながら、1月からの稼働後もシステム上の整備を進めてきました。



梅田浩一氏 Koichi Umeda

情報処理の専門学校を卒業後、㈱ユニコーンに入社。 財務会計、給与計算など、一般企業向けシステムの開 祭、サポートを担当。その後、営業方針の転換とともに ホテル業界、特に宴会業務関連のシステムを担当。現 在は宴会業務システムを担当する一方で、新製品であ る購買原価管理システムの開発総指揮を執る。ソリュ ーション事業部統括SE。

結果に至るまでの プロセス管理が重要

望月 確かにデータの有効活用は大き なポイントです。一般的に原価管理は 結果重視になってしまいがちです。と ころが本来は、その結果に至るまでの プロセスこそが重要なのです。どうい うやり方をしたら理想的な結果が出せ るのか、そこを追求しなければならな い。「UNICC」は、結果に至る前のコ ントロールを考えたシステムです。日々 の流れの中でプロセスをコントロール することができる。使いこなすうちに、 使う人がスキルアップしていくところも 特長でしょう。システム自体がユーザ ーを成長させてくれるつくりになってい る。やはりほかにはないシステムです。 梅田 1カ月たたないと数字が見えな



望月良雄氏 Yoshio Mochizuki 明治学院大学卒業後、都内ホテル勤務。その後、中国 の合弁ホテルにてFB部門担当。89年㈱ロイヤルバー クホテル入社。開業時よりF&Bコントロール業務に 従事。現在に至る。

いというのが、これまでのシステムでした。しかし料飲の仕事は日々動きます。急に大きな宴会が入れば、仕入れ量が一気に増える。そんな時に、なるべく安く、品質を落とさずに、無駄なく仕入れをするためには、根拠のあるデータに基づいたコントロールが求められます。常に必要なデータを蓄積できる「UNICC」の機能が、その形を実現します。客観的なデータによるコントロールは、現場の管理面にもメリットをもたらすでしょう。そうした体制づくりに役立つシステムとして機能できればうれしいですね。

望月 発注段階で今回のコストはどれくらいになるのかを、「UNICC」を使ってすべて見ることができる。これは大きいです。正直言って、現場は新システムにとまどいを感じるのではないかと懸念していましたが、ふたを開けて

みたらとても協力的でした。 システムの在り方について、 現場も進歩的な考え方を持っていたのかもしれません。 梅田 ホテルは複数のサー ビス業の共同体なので、そ れぞれのセクションでマネー

ジメントに対する方針が違っていることがありますね。コストのとらえ方も異なっていたりして、意思統一の難しさを感じることもあります。新システム導入にあたって、「担当セクションだけが楽になる」という見方をされるケースもないわけではありません。その点、ロイヤルパークホテルさんは各セクションとも協力的でした。購買セクションの方々が、各現場にいい意味で口を出せているという印象もあります。だからこそ「UNICC」の浸透は想像以上に速かったし、システムの存在意義も皆さんに理解していただけたのだと思います。

人件費削減ではない 効率化の道を示したい

望月 「UNICC」の導入に関して一番 気にしていたのは、現場と取引先につ いてです。彼らにメリットがなければ、 システムを受け入れてもらえない。梅 田さんが言うように、購買の人間だけ が楽になるようであってはいけないと 思っています。例えば注文はメールで 取引先に届くので伝票を書く作業がな くなる。そうしたメリットを示しながら、 協力体制をつくっていきました。現場 と取引先の協力がなければ、「UNICC」 をつくり上げた意味がなくなります。効 率化によってものの流れが迅速になれ ば、仕入れ値のメリットにもつながって いきます。



開発プロジェクトのスタートから稼働までの約10カ月間、互いにアイデア を出し合うことで機能を高めていった

梅田 そうは言っても、最初は大変でした(笑)。

望月 ええ、最初はそうでしたね。第一歩は何でも大変なものです。そうやってシステムと体制を構築したことで、日々のコントロールを効かせられるようになりました。おかげさまで現在は、ほぼすべてが予算内で収まっています。

梅田 今、不況によって全体的なパイが減少している中で、いかに利益を上げていくかを考えなければなりません。そうすると「コストを下げる」という発想が真っ先に出てきます。その時に人件費から先に着手しようとする傾向がある。けれどもホテルは人ありきのビジネスですから、短絡的に人件費のビジネスですから、短絡的に人件費の削減に進むべきではないように思いるはないように思いるはないようにとって対る方法はきっと見つかるはずっ。そうすることでホテル業界がよりよい方向に発展していってほしいのです。そのお手伝いをユニコーンができれば、なおうれしいです。

望月 ユニコーンさんが今のスタンス のまま展開していけば、実現できると 思います。単に要望に応えるだけでな く、「こういうやり方はどうですか」という提案を必ずしてくれますから、ホテル側では気がつかないアイデアが出て きたりします。だからこそ、本当の意味での開発ができるのだと確信しています。

ホテル全体のコスト削減を実現する 「購買原価管理システム」が本格稼働

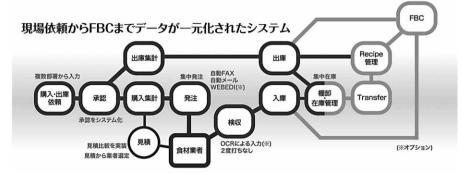
(株)ユニコーン

婚礼・宴集会の総合支援システム「BV Manager」を開発し、ホテル・結婚式場 の業務支援システムの分野でトップシ ェアを誇るユニコーンが、購買原価管 理システムの開発にも本格的に力を入 れ始めた。2010年から稼働がスタート した新システム「UNICC」の魅力を探る。

ホテルに特化したシステムで 購買原価を一元管理する

ユニコーンが開発した、業務の合理 化とコストコントロールをシステムで一 元化する購買原価管理システム 「UNICC」は、従来のホテル業界では 見られなかったまったく新しいシステ ムと言える。「UNICC」では、購買部 門の業務である「依頼・見積・承認・発 注・検品・入出庫・棚卸」と「FBC (Food & Beverage Cost Control) を一元化 して行なうことで、正確で無駄のない 在庫の把握と、迅速な原価コントロー ルが可能になっている。

Transfer処理の強化も実現する。ホ テル、会館、式場では、複数のキッチ ン・バーの間で料理や飲料の振替が頻 繁に発生する。そのニーズに対応する



「UNICC」は、これまでホテルが抱えてきたF&Bコントロールに関する問題を、初めて解決したシステムと言える

ため、外部取引・内部振替管理機能を 特に強化した。メインキッチン・バーで集 中加工した、ベーカリー、ペストリー、ソー スドレッシングなどの中間製品は、レシピ レベルで原価計算する。そのことから、 材料品だけでなく中間製品の振替につ いても厳密な原価管理ができる。

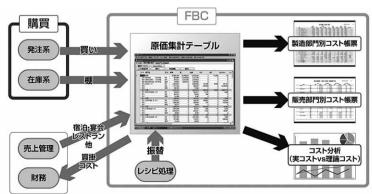
「UNICC」を活用することで、一つ一 つの商品の仕入れと、宴会、レストラン、 宿泊のそれぞれの業務から上がって きた売り上げをリンクさせ、どの部分 でコスト削減を図り、さらに利益を追 求することができるのかを、ホテル全 体で明確に把握することができるよう になるのである。

ホテルの声をSEが蓄積 現場が求める機能を開発

「ホテルに合わせた『購買機能』が特

長です」、ソリューション事業部統括プ ロジェクトマネージャーの梅田浩一氏 は、「UNICC | について解説する。「そ こに『在庫管理』と『原価管理』を加えて 一つにまとめています。それぞれの機 能がすべて一連となった『三位一体の システム』であることが大きなポイント

これまで飲食材に細かくフォーカス して、キッチンごとに細かく単価を計算 していくシステムの構築は、システムメ ーカーにおいてほとんど発想されてこ なかった。「UNICC | がその形を追求 することができたのは、ユニコーンが 持つ基本的な姿勢によるものと言える だろう。SE自らがホテルの担当者と一 緒になって現場で必要な機能をつくり 上げ、システム開発へとつなげていく スタイルに一貫して取り組んできた結 果が、まったく新しいソリューションを



「UNICC | の主な機能

① 購買ワークフローにおける内部統制を実現

● 購買商品リストのテンプレート化

業者選定ロジックの利用

現場長の購買承認を経た上での発注 ● 適正発注の仕組み

② 業者取引にFAX・メール・インターネットを利用

- 業者のITレベルにより取引手段を選択可能 見積/発注/納品通知にメールEDI(自動受発信)の利用が可能
- ③ 外部施設管理のサポ

● 購買業務の委託契約に対応 原価分析機能で正確なコスト管理

- 日次レベルで、FLASH COST算出が可能
- 月次レベルで、原価集計テーブル画面を用意● 製造部門別コスト、販売部門別コスト、社用コストの算出機能
- 中間製品における製造口スを原価に組み込み

● 原価分析帳票のサポート ⑤ 内部振替処理(Transfer)

- 材料品の移動だけでなく、中間製品の振替をサポート

ユニコーンが提供する 婚礼・宴集会支援総合システム一覧

■婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」

顧客満足、営業支援、業務効率、省力化に直結

→ワンポイント情報

シティホテルにおける宴会売り上げの比率を高く、高度な顧客サービスが要求される。システムに要求される機能も業務管理だけにとどまらず、接客ツール、顧客と営業フォロー、関連業者との取引管理機能など、多岐にわたるものを満たす必要があった。こうした背景から、宴会業務を専門的に支援することを目的に開発されたのが「BV Manager」だ。長年の業務ノウハウを蓄積したこのシステムは、業界でもトップシェアを誇る製品となっている。

→主な機能

●会場・備品の予約状況をビジュアルにチャート表示 ●予約前のお客さま成約フォロー ●お客さま台帳複合検索 ●ドキュメント連携機能 ●打ち合わせ進捗管理および変更履歴管理 ●仮予約・予約・取消などの即時更新 ●見積り商品のビジュアル化 ●パッケージプランに対応 ●Profitコントロール ●手配・発注業務サポート ●精算・仕分け作業のサポート ●法人宴会の履歴対応 ●柔軟なセキュリティー管理 ●売上げ分析などの充実した各種統計資料 ●豊富なオプションと外部(他社)システムとの連携

■ホテル業界特化型 営業支援システム「BV Sales」

業界待望のSFA〈業界特有の営業プロセスを完全サポート〉

営業マンの報告は紙から画面へ。スマートフォン対応によるモバイルオフィスの実現。BV Manager連携はもちろん、ReCS連携、宿泊システム連携による、顧客と案件情報を一元管理できるセールスセンターの構築を目指している。

→ワンポイント情報

ホテルの業態は、基本的には装置産業。投下した現存の設備をいかに高い付加価値で、効率的に販売(回転)させるかがポイントとなってくる。ホテルにとっての営業支援システムは、設備である宴会場、宿泊施設、レストラン、その他をいかに効果的に販売していくかという側面からサポートされていることが重要だ。BV Salesは、この視点に立った情報共有を目指し、日々の営業活動の支援はもとより、総合的に経営判断できる材料を提供することを目標として、業

界特化のパッケージとして開発された。

→主な機能

●情報共有 ●得意先台帳の管理 ●会社イベント情報の管理 ●他ホテル利用情報の活用 ●日報報告のワークフローのサポート ●予約管理表のサポート ●案件進捗状況の確認 ●担当者の異動に伴う引き継ぎ業務をサポート ●会社統合、顧客統合業務をサポート

●部署別担当者別予実管理 ●営業情報分析レポートツールの提供

■モバイル対応オプション「BV Manager Mobile」「BV Sales Mobile」

外出先での活用ツールとして、BV ManagerとBV Salesのモバイル版を開発。あくまでもシンプルに、モバイルに必要な機能をまとめた。

→主か機能

●外出先から予約状況を把握●空室の条件検索●モバイル予約機能の実現●携帯、スマートフォン、タブレットPCで営業活動サポート●館内で予約情報の活用

■レストラン予約顧客情報管理システム「ReCS」

ホテル内外のレストランを予約と顧客の観点から情報を一元管理 →ワンポイント情報

レストランというサービスフィールドで、自社のファンであるゲストを VIP顧客として共通に管理し、ゲストサービスの向上とセールスカアップ につながる営業活動支援ツールである。単なる予約管理だけでなく、 部門を超えた情報の共有と連携、分析によって傾向を把握し、機会損 失を防止するとともに、営業対策の立案にまで導入効果が期待できる。

●予約情報管理 ●来店状況、テーブルステータス管理 ●顧客情報 管理 ●顧客利用履歴管理 ●月別日別予実管理 ●センターリザベ ーション機能 ●営業情報分析レポートツールの提供 ●POS連携機 能 ●インターネット予約情報の取り込み

■宴集会テーブルプラン編集システム「BV Draft」

- ■婚礼席次表作成支援システム「BV SeatO」
- ■婚礼新規来館支援システム「BV Assist」
- ■婚礼打合せナビゲーションシステム「BV Navigator」

生み出した。

「ホテルの業務に関して私たちは素人ですから、お客さまからのフィードバックはとてもありがたく、貴重な情報として活用させていただいています」と梅田氏は言う。「SEが常にお客さまから生の声を聞き、そこから得た情報をノウハウとして蓄積していきます。新たなニーズに対するソリューションを反映さ

せることでシステムを成長させていき、 さらに上の提案へとつなげていくこと を目指します。その姿勢こそが、ユニ コーンのスタイルなのです。お客さまと の間で行なわれる、提案、フィードバッ ク、バージョンアップの繰り返しは、こ れからも続いていくでしょう

「BV Manager」などで培われたこのスタイルは、「UNICC」にもしっかりと

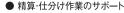
受け継がれている。ファーストユーザーであるロイヤルパークホテルとの協力体制を構築することで、独自の文化を持つホテルの世界に最適な購買原価管理システムの在り方をつくり上げていった。「オーダーメイドのシステム開発」と呼ぶべきコンセプトが、そこにはある。



BV Manager 婚礼宴集会総合支援システム

- 会場·備品の予約状況を ビジュアルにチャート表示
- 予約前のお客様成約フォロー
- お客様台帳複合検索
- ドキュメント連携機能
- 打合せ進捗管理及び変更履歴管理
- 仮予約・予約・取消等の即時更新
- 見積り商品のビジュアル化
- パッケージプランに対応
- Profitコントロール
- 手配·発注業務サポート





- ★人宴会の履歴対応
- テナント管理
- 婚礼見込み顧客管理
- 食券発行

DOMESTIC OF SECURITY OF SECURI

- メッセージ伝達機能
- 自由検索抽出機能
- 柔軟なセキュリティ管理
- 売上分析等の充実した 各種統計資料
- 豊富なオプションと 外部(他社)システムとの連携



<OPTION>

● 配膳人手配管理

● バー/メニュー管理

● ディナーショーチケット管理

$B_{\!V}$ Manager Mobile $B_{\!V}$ Sales Mobile

モバイル対応オプション

外出先での活用シーンを想定し開発しました。 最新の携帯/スマートフォン/タブレットPCで利用でき ます。





現場ニーズをしっかりと反映している婚礼宴会システムはこれしかなかった

B_{VNavi} iPad

新規来館者接客支援ツール

E 1 100

$B_{\!V}$ Navigator

婚礼打合せ支援ツール ASP対応

時代は社内管理ソフトから、 お客様とのコミュニケーションソフトへ

- ストーリーブック
- オーバービュー
- フロアマップ
- フォトギャラリー
- アンケート
- カレンダー・メモ
- iPadならではのオペレーション
- 40種類以上のテンプレート

WEBコミュニケーションで、打合せシーンを刷新します!

ログ解析

スタッフ側

ブログ参考文例集

お客様情報管理

業務連絡

業者商品登録機能



コミュニケーション

ブログ

打合せスケジュール管理

+ToDoリスト

レセプションメーカー

ウェディングアイテム 紹介機能

新郎新婦側

決定事項確認機能

列席者管理· 席次表作成機能





BVManager 連携

新規来館対応から成約までの業務ワークフ ローを刷新。一連の情報を『BVManager』と 連携することにより、婚礼宴会業務を効率的・ 効果的にサポートします。



Same I

ホテル業界特化型営業支援システム ASP対応

イベント・顧客・担当者間の情報で案件が動く業界特有の営業プロセスを完全サポート

- 情報共有 得意先台帳の管理 会社イベント情報の管理 他ホテル利用情報の活用
- 日報報告のワークフローのサポート 営業と予約、手配間の情報フローのサポート
- 予約管理表のサポート 案件進捗状況の確認
- 担当者の移動に伴う引継ぎ業務をサポート ● 会社統合、顧客統合業務をサポート









BV SalesPlanner

宴会セールス打合せ支援システム iPad対応

NEW

iPadの活用により、外出先でのプレゼンや見積書作成 など宴会打合せ業務を支援します。

BVManager 連携 **BVSales**



見積書や決定したプランはBVManager、 BVSalesと連携し宴会セールス業務を 効果的にサポートします。







- 購買ワークフローにおける内部統制を実現
- 原価分析機能で正確なコスト管理
- 業者取引にFAX・メール・インターネットを利用
- 外部施設管理のサポート

<業務の合理化とコストコントロールをシステムで一元化>

購買部門の業務である『依頼·見積·承認·発注·検品·入出庫·棚卸』と、

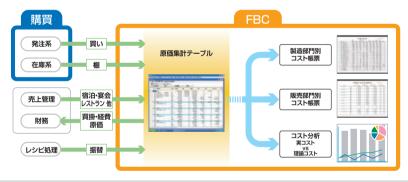
『FBC (Food & Beverage Cost Contorol)』を一元化し、正確で無駄のない在庫の把握と、 迅速な原価コントロールが可能になりました。

<内部振替処理(Transfer)の強化>

ホテル・会館・式場では、複数のキッチン・バーの間で料飲飲料の振替が頻繁に発生するため、外 部取引・内部振替管理機能を特に強化しております。メインキッチン・バーによる集中加工した中 間製品(ベーカリー、ペストリー、ソースドレッシングなど)は、レシピレベルで原価計算しますので 材料品だけでなく中間製品の振替にも、厳密な原価管理が可能です。

現場依頼からFBCまでデータが一元化されたシステム







多拠点•多店鋪対応

ASP対応

レストラン予約顧客管理システム

洗練された画面と簡易操作で実現



基本機能

予約情報管理 来店状況管理 顧客情報管理 顧客利用履歴管理 月別予算実績管理

拡張機能



センターリザベーション機能 イベント情報管理 SFAシステム (BVSales) 連携 テーブル状況管理 各種マーケット分析

> オプション☆次期開発予定 インターネット予約機能 館内予約案内表示



BV Draft 宴集会テーブルプラン編集システム



- 操作が簡単 提案力の向上、PR効果
- ドキュメント管理による資産の蓄積
- 拡張性



BV Seat O 婚礼席次表作成支援システム

- 席次入力シートの自動作成機能
- 自動エラーチェック機能
- テーブルごとの席札シートの自動作成機能
- テーブルレイアウトシートの自動描画機能
- 汎用テーブルレイアウト描画機能
- 帳表の自動作成機能
- BV Manager/BV Navigator連係機能

BV Gadget

BVManagerと連携したデスクトップガジェット

BVGadgetは、BVManagerのデータをわかりやすくビジュアル化し、デスクトップ上に表示。 BVManagerでレポートを実行しなくとも、ガジェットが定期的に集計し、

様々な集計結果を、画面にグラフで自動表示。









株式会社 ユニコーン

[大阪本社] 〒540-0021 大阪市中央区大手通1丁目-1-2 TEL:06-6943-4560 FAX:06-6920-5311

[東京事業本部] 〒113-0033 東京都文京区本郷3丁目40-10 三翔ビル本郷8階

TEL:03-6808-1237 FAX:03-5840-8349

http://www.atlantis21.co.jp/