

阪急阪神ホテルズのグループ力を生かした 営業強化目的に婚礼宴会システム一新

契約成立前の生きている情報をつかんだ予測と分析、機をのがさない一手を実現

ビジネスマンのためのホテルの草分けとして大阪・梅田や東京・新橋など 17 の直営ホテルを持つ阪急阪神ホテルズ。最近では上質な眠りを追求して宿泊特化型ホテル「レム」も展開、そのグループ力を強化している。そしてこのたび、さらなる営業強化を目的にシステムを一新、数ある企業の中で抜擢されたのがユニコーンだった。

【取材協力】(株)阪急阪神ホテルズ <http://www.hankyu-hotel.com>

【お問い合わせ先】(株)ユニコーン 東京事業本部：TEL.03-6808-1237 大阪本社：TEL.06-6943-4560 <http://www.atlantis21.co.jp/>

各ホテルのシステム運用にバラツキ

阪急阪神ホテルズ(大阪市北区)は2013年7月～14年3月の期間で宴会場施設を持つ10ホテルにユニコーン(大阪本社：大阪市中央区)の婚礼宴会総合支援システム「Bv Manager」を導入、さらなる営業強化を狙う。

導入した背景は、2004年の第一阪急ホテルズと新阪急ホテルグループの経営統合にさかのぼる。1938年東京・新橋にビジネスマンのためのホテルとして開業した「第一ホテル(現在・第一ホテル東京)」を代表とする第一阪急ホテルズと、東京オリンピックが開催された1964年に開業、創業50年の歴史を持つ大阪・梅田の顔「新阪急ホテル」を代表とする新阪急ホテルグループが統合し、翌年05年にシステムの見直しを行なった。

ところが企業として統合し、システム一新を図ったものの、システムそのものが複雑であったことや、一部、ホテル単位でのカスタマイズも行なったために、その機能を充分使いこなせていない面が見受けられた。またグループ企業として人事交流が進められていく中で、システムに登録されているマスターの項目名称が異なっていたり、業種の登録数に差があるなど、ホテルによる運用にもバラツキがあった。

立ち上げから切り替えまでの 猶予がない

そこで05年の切り替えから10年近く経過したことから、システム見直しの案件が上がり、阪急阪神ホテルズとしてのグループ力を生かし、かつ強化できるシステムの導入が必要であると判断した。運用統一チームと呼ばれるプロジェクトチームを編成し、当時IT推進を担当していた平島圭氏(現 営業企画部 CRM 推進専任課長)とIT推進 統括マネージャー・重田尚彦氏が担当で、直営ホテルのシステム改善の計画をスタートした。

導入の過程で、各ホテルからシステムに関するヒアリングを行ない、現状の課題やさまざまな問題点などがあげられた。ところが、各ホテルの独自性もあり、共通化というところでは、問題が山積みであった。

もともと、ホテルごとで異なる言語の統一や適正な比較分析を目的とする営業指標の統一が必要であることは課題として認識されており、運用統一チームの立ち上がる1年前から近畿圏を中心とした営業のキーマンで検討が進められていた。当時、チームリーダーを務めていたホテル阪急インターナショナル宴会部長 宮川敏氏(現 ホテル阪神 総支配人)が、それを今回の運用統一のベースとして活用した。

1泊2日、集中合宿ミーティング実施

そこで、前回05年のシステム更新時にもプレゼンテーションのあった、婚礼宴会に特化したシステム開発をしているユニコーンに着目した。チェーンホテルや著名なホテルに多数導入実績があること、そして当時は技術的にできなかったセンター化ができるまでに、ユニコーン自身の技術力がブラッシュアップしていたことも選定理由の大きな要因となった。

「とにかく時間がなかったので各ホテルから数名参加いただき、1泊2日で合宿ミーティングを行ないました。そのときにユニコーンさんにもご参加いただいたのです」(宮川敏総支配人)。

取り決める必要がある共通マスターが20項目ほどあり、それぞれのマスターが必要か否か、100を超える業種を本当に必要なものだけに絞り込むなどの取捨選択を集中的に議論した。マスターの中には2時間に及ぶ議論を交わしたのもあったという。

「ユニコーンさんも私どものミーティングにずっとおつきあいいただき、さまざまな案件に対して真剣に聞き、ホテルといっしょにシステム構築に取り組んでいただきました」(平島圭営業企画部 CRM 推進専任課長)。

この真摯な姿勢によって技術力もさることながら“この企業となら一緒



(株)阪急阪神ホテルズ ホテル阪神
総支配人 宮川敏氏

にできる”信頼関係が築かれた。

そしてもう一つ、集中会議は副産物を生み出した。それは、すべてのホテルが同じグループであることを認識するとともに目指すべき方向性を見出すことができたからだ。このミーティングを機会に現場責任者同士で気軽に状況を聞いたり、分からないことを聞いたりなど情報交換する機会が増えた。同じ意識を持ち、同じホテルの仲間としてともに戦っていこう! という士気が高まったのだ。

「とにかく時間がなかったからエイや! の掛け声で行なった合宿会議でしたが、とてもよかったです。もっと時間がほしかった、という気持ちもありますが、逆に時間がなかったからできたのかもしれない」(宮川敏総支配人)。

営業の立場で

ほしい情報をトコトン説明

今回のシステム改善のポイントは営業力強化だった。これまでは宴会も婚礼もある意味、過去の実績を管理するためのシステムに過ぎなかった。本当にほしいシステムは結果をまとめ



(株)阪急阪神ホテルズ 事業統括本部
営業企画部 CRM 推進 専任課長
平島圭氏

るためのものではなく、現状分析と予測が一元化されたもの。これにより今、何をすべきかという手をつたの指示を出せる環境を整えることができた。

ウェディングにおいては新規来館時や電話がかかってきたときから顧客情報を入力することで、訪問回数や見積もりなどから今すべきことが明確になる情報を閲覧することが可能となった。これまでは成約後の数値が主な管理であったが、成約にいたるまでの前に何をすべきかを明確化させることが、営業力を高めるために欠かせないからだ。

また個々のホテルで異なった指標を統一し、営業として必要な項目を明確にした。営業支援システムを導入したことで、経験による感覚値ではない、機を逃さない指導・指示が可能となった。

「とにかく営業の立場として必要なことをユニコーンさんにトコトンお話しし、ご理解いただき、求めていたシステムをカスタマイズしていただきました」(宮川敏総支配人)。

導入して日が浅いこともあり、導



(株)阪急阪神ホテルズ 事業統括本部
営業企画部 IT 推進 統括マネージャー
重田尚彦氏

入の成果が出るのはこれからなので、導入したことだけで満足しないよう責任者クラスの研修会を行ない、運用方法の事例や成果を全ホテルに共有情報として発信している。

今後もユニコーンとともに ブラッシュアップ

「まさにこれからがスタートであり、ほかのホテルの事例も参考にしながら、導入目的を達成できるようIT推進の立場として支援、フォローし続けていきます」(重田尚彦統括マネージャー)。

「運用統一チームは導入後も継続させています。何もしなければまた以前のように個々のホテル単位で終わってしまいます。まだまだこれからですが、今回やっと築き上げたベースを土台に各ホテルのカラーを加え、営業力強化につなげていきます」(宮川敏総支配人)。

「ほんとうにユニコーンさんの親身な対応、真摯な態度はともに成長していく企業としてスクラムが組めます。目的達成に向けこれからますますブラッシュアップしていきます」(平島圭営業企画部 専任課長)。