



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.5

IT最前線 ユーザー訪問シリーズ

- ① 株式会社阪急阪神ホテルズ様
- ② 神戸ポートピアホテル様
- ③ 横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ様
- ④ ホテル グランパシフィック LE DAIBA様
- ⑤ アンダーズ 東京様

「導入事例集 Vol.5」の発刊に際して

おかげさまで、当社製品の導入事例集も5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様をはじめ、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。

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。長きにわたり業界の皆様のお知恵をいただき、業界ニーズを掘り下げ、機能アップとともに製品のラインナップも拡充してまいりました。

今後も、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ーションズ様にあらためて御礼申し上げます。

2014年10月

株式会社 ユニコーン
代表取締役 中野恵司

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くる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)。

MICE を視野に営業強化に着手 数日間、複数会場使用の学会などを包括集計

訪日外国人 2000 万人を目指し、国を挙げて動き出した。

宿泊以外の部門で外国人を視野にいたホテル運営が求められている。

そんな中、いち早く国内外の MICE を核に大型コンベンションの受注に向けたシステム改善に着手したのが神戸ポートピアホテルだ。

【取材協力】(株)神戸ポートピアホテル <http://www.portopia.co.jp>

【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/>

神戸ポートピアホテル(神戸市中央区)は法人宴会、ウエディングの受注強化に向け、宴会システムに強いユニコーン(大阪市中央区)とタッグを組み、昨年春より始動、機を逃さない営業やウエディングにおける業務の効率化と顧客満足度アップにつなげている。

大小 36 の宴会場を有し、立食 3000 名収容できる宴会場と 1702 席のホールを持ち、神戸市内においてコンベンション機能を持つホテルとして運営している。国として訪日外国人 2000 万人突破を目指す中で、いち早くその流れに見合ったホテル運営を進めていくためにシステムの見直しを行なった。

婚礼・宴会支援システムから営業支援システムまでクラウド環境にて実現

見直しを始めたのは 3 年前、宿泊を主体とした基幹システムでは宴会・ウエディング部門まで現状改善できないと判断し、基幹システムに

プラスして宴会システムに強いユニコーンの導入を決定した。またホテルが進むべき方向に向けたカスタマイズが徹底していることも、これまで他社への導入実績から情報を得ていた。導入したシステムは婚礼・宴会集客支援システム「BVManager」に加えて営業支援システム「BVSales」、そのモバイル版「BVManagerMobile」、「BVSalesMobile」やテーブルプラン作成支援システム「BVDraft」宴会セールス打合せ支援システム「BVSalesPlanner」、さらには、社内外の営業業務からウエディングにおいては衣裳・美容・写真・花のパートナー企業との連動も図り、パートナー業務支援システムを構築した。

基幹システム「BVManager」をはじめ、そのほかの製品はクラウド環境にて稼働、インターネット環境による情報共有を実現した。(図1)

「基幹システムに加え、新たなシステムを導入することは賛否両論でしたが、MICE を視野に営業強化を図る

ためには営業に特化したシステム導入をすべきという判断でユニコーンさんに決定しました。導入にいたるまで毎週一回ユニコーンさんとミー

ティングを行ない、営業本部として必要なシステムを議論し続けました」(営業本部 本社営業部 エリアセールス 支配人 木村交延氏)。

システム導入により宴会部・ウエディング部ともに業務の効率化という点でペーパーレスの実現化を図った。宴会部の場合、これまでは営業スタッフが営業先の宴会日時や規模、会場などをペーパーに書き込みコントローラーに手渡し、その後、予約状況を見て営業部に結果を回答するという流れで行なっていた。いったん、営業先からホテルに持ち帰る時間的なロスによる営業機会損失や、ペーパーの紛失や自筆による日にちのまちがいなどが生じていた。

モバイル製品の活用

この現状を解消するために営業支援システム(SFA)として「BVSales」、そのモバイル版「BVSalesMobile」および BVManager のモバイル版「BVManagerMobile」を導入した。クラウド型のため、いつでもどこでも情報入力や顧客情報をチェックすることができるのと同時に、営業リクエストを行なうと営業先から宴会場の空き状況や仮押さえを瞬時にこなうことができる。

「また希望される日時が重なった場合、ホテル運営にとって有利な顧客



営業本部 本社営業部
エリアセールス 支配人
木村交延氏



営業本部 レベニューマネジメント
室 室長兼 コーディネート 室長
松下忠司氏



営業本部 ブライダル部
部長
吉備由佳氏

を選択するための GOP 機能を搭載しました。過去履歴から少人数でも高額な利益を得ていたり、大人数でも GOP 的には小利益という具合に瞬時に分かります。これにより営業マンとコントローラーの人間的な、ある意味、感情的なブッキングではなく、誰が見ても納得いただける宴会場を提示することができます」(営業本部 レベニューマネジメント室 室長兼 コーディネート 室長 松下忠司氏)。

また BVDraft により集宴会場の図面も簡単に作成することができる。規模や顧客が求めている会場づくりを、過去ケーススタディを引用し提示することも可能とした。

「さらに月単位で仮予約と決定が明確となり、また仮予約の延長なども一目瞭然のため、支配人としてスタッフの営業状況の把握と仮予約から本契約へうながすための勧告や指導もできます。これまで勘や根性、経験を重視した営業をしていましたが、科学的、自動的に現状把握をすることで、まさに機を逃さない強い営業体制を組むことができます」(木村交延 支配人)。

MICE を視野に入れたカスタマイズ

さらに MICE の強化にあたり、これまで 1 日 1 回単位の記録、集計を

一つの宴会単位で集計できるようにカスタマイズした。例えば 5 日間の学会受注の場合、これまでは「〇〇宴会場の状況、売り上げ」として記録されていたが、複数会場を同時に 5 日間使用した場合、一つの宴会として包括した集計ができるようにした。これにより宴会場単位ではなく、学会単位の実態を明確に把握することができるようになった。宿泊やレストラン施設との連動も検討していく。

パートナー企業との情報共有システム構築

ウエディングにおいてはウエディングプランナーの業務の効率化とともに、カップルとの打ち合わせ回数増加にともなう単価アップを目指した。そのためにはさまざまな受発注のペーパーレスと、衣裳や美容など主だったパートナー企業との情報共有化を行なった。またさらに来館前の見込み客分析ができるシステムを組み込んだ。

これにより、市場の明確化と同ホテルを求めている顧客分析、そしてそこに向けたアプローチなど、絞り込んだ営業や企画戦略を可能とした。

「これまで資料請求やブライダルフェア参加申し込みなど、何らかのアクションがあったお客さまが実際に来館にいたっていないロスト部分に着目

し、なぜ新規来館につながらなかったのかを分析することが必要だと考え、それを分析できるようカスタマイズしました。これによりさまざまな市況や当社が不足していることなどが明確になります。まずは現状をきちんととらえることをシステム導入の際、取り組まなくてはならないと思いました」(営業本部 ブライダル部 部長 吉備由佳氏)。

また手書きで行なっていたさまざまな受発注業務をすべてシステムに移行、業務時間の 50% カットを実現した。作業的な業務を軽減させることで、これまで結婚式までの打ち合わせ回数が 3 回だったところを 4 回にすることができた。これにより顧客満足度アップとともに必然的に単価アップも実現させた。

「通常、打ち合わせ回数を減らしたり、時間短縮をするための改善をされているかと思いますが、逆に打ち合わせ回数を増やし深掘りをしています。そうすることで、カップルが求められている結婚式を作り上げていくことができると思うからです。結婚式はとても大切なことです。だからこそ、ご納得のいただけるまでお話をするためにも、作業の効率化とともに打ち合わせ回数の増加を図りました」(吉備由佳部長)。

さらに顧客情報の共有を行なうために、音響・映像、花、美容、衣裳(外部店舗含め 3 店舗)とのオンライン化を進めている。発注情報の共有に基づいた提案を可能とし、より完成度、満足度の高い提案ができるようにした。

「今後は調理部、料飲部とも連動させたシステム化で、かかわる部署、店舗が一体となったウエディング作りをしていきたいですね」(吉備由佳部長)。



「BV Manager シリーズ、クラウド環境によるシステム構成例」(図1)

レストラン・バーへの問い合わせ月間 1 万 4400 件 予約センター設置 レストラン部門の 予約・顧客管理可能な料飲部門専用のシステム導入

1998 年 9 月、横浜駅西口地下に直結してオープンした横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ。その至便さから昼夜問わず、多くの人でにぎわっている。中でもレストランに関する問い合わせは横浜で 1、2 位を争うと言われ、月間 1 万 4400 件に達している。そこで料飲部の強化を図るために(株)ユニコーンが提案するレストラン予約システム「ReCS」を導入、さらなる料飲部改革に挑んでいる。

【取材協力】横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ <http://www.yokohamabay-sheraton.co.jp/>

【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/>

人気レストラン月間 3800 件問い合わせ

横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ(横浜市西区)は横浜駅西口に位置し、地下街と直結した立地環境から、1998 年の開業当初からロビーラウンジをはじめ、七つのレストラン・バーは昼夜問わず大勢の人でにぎわっている。

実にホテルへの問い合わせは今年 5 月単月で 2 万 2000 件(年間通じて平均月 2 万 5000 件)に達し、うちレストランへの問い合わせは 1 万 4400 件、予約 1 万件(問い合わせ以外含む)に達している。中でも老若男女が楽しめるオールデイブッフェ「コンパス」への問い合わせは月 3800 件に達している。

これまで問い合わせは各店舗で対応し、手書きの予約シートで管理していた。しかし、問い合わせおよび予約件数が多いことから記入もれや人数変更情報が反映されていないなど、さまざまなミスも起こっていた。また各店舗に専属の予約担当者を配置していないため、通常のレストランサービス業務の中で電話対応しなくてはならない。

例えばレジ対応しているときに電話が



鳴っても、まずは目の前の顧客を優先することから、承知はしていても鳴り響く電話に対応できない。電話の向こうで待たされている人の感情と評価や、鳴り響く電話に対応できていない状況を目の当たりにしているレストラン利用者の評価など、決してプラスではない。また電話対応しきりに機を逃してしまう可能性もある。

鳴り響く電話に対応できない状況打破

そこでもっと効率的かつ戦略的に、さらに IT やスマートフォンなど情報ツールが進化している環境変化に対応したシステムをレストラン事業にも導入すべきであるという結論に達し、昨年 11 月よりまずは人気のレストラン「コンパス」からスタートした。ユニコーンに決定した要因は他社と比較して柔軟性もあり、操作が簡単であること、クラウド型のため投資費用も抑えられることにあった。また求めているシステムのカスタマイズも決め手となった。わずかな時間で対応からブッキングまでさせるためには、瞬時に対応できるシステムが料飲部には必要不可欠だったからだ。

「とにかくレストランは宴会や宿泊と異なり、日々、そして時間単位で動いています。直前のキャンセルや人数変更などがあり、何度も座席レイアウトの変更をしなくてはなりません。これまでは受けた予約を手書きで書き、また手書きを基に座席レイアウトを行ない、人数変更が生じた場合はまた新しい座席レイアウトを書いていた。

通常の業務を終えてからの仕事となり、労働的にもハードワークでした。この部分を改善したいと思い、料飲部門のシステム化の必要性を主張し、実現させることができました」(料飲部 FB オフィスアシスタントマネージャー・川野秀幸氏)。

一元管理する予約センター設置

またシステム導入にあたり予約センターを設け、予約の一元管理ができる体制を整えた。これまで現場で受けていた対応を一部予約センターで受注し、店舗と情報共有を行なう。

予約センター設置に際し、専属スタッフに事前にレストランのことをきちんと理解できるように現場に立たせ、雰囲気や体感させたり、実際のメニューを覚えさせたりなど、目に見えない相手にも伝わるオペレーターであることを追求した。

予約センターを設けた当初、対応する声がいつもとちがうことに戸惑う常連客や、「いつもの席で予約して！」と言われても、現場スタッフではないので分からないなど、顧客とのコミュニケーションがうまくいかないこともあった。

その一方で現在は、三つのレストランで稼働しているが、各店舗の予約情報がリアルタイムに分かることから、希望しているレストランが満席のとき、同じ日時で空いているレストランに誘導することが可能となった。まさに機を逃さない対応だ。

現在、7カ所あるレストラン・バーの料飲施設のうち 3カ所に導入、今夏 7

月 4 日、リニューアルオープンにあたり中国料理「彩龍」に導入。また 9 月にはスカイラウンジ「ベイ・ビュー」と鉄板焼「さがみ」、年内には日本料理「木の花」への導入も計画中だが、日本料理は四季に応じたメニュー変更や結納やお食い初めなど、記念行事とも関係が深いため、そこにかかわる知識もオペレーターに習得させなければならない。きちんと説明できるよう段階を踏んで導入を進めていく考えだ。

Web 予約もダイレクトに顧客管理

さらに Web からの予約申し込みもダイレクトに情報が流れ、そのままシステム上で管理することができるようにした。

これまでは Web 予約からの情報を受け取り、プリントアウトしたものを各店舗の予約受け台帳に記入していた。せっかく、データで届いている予約を台帳へ記入するという非効率な業務もあり、時間を要していた。ところが予約管理まで Web 予約からダイレクトに行なえることで、必要項目を転記する手間を省けるとともに、顧客が入力した情報をそのまま生かすことができるようになった。申込者の名前や転記の際、まちがえやすい電話番号などもすべて顧客が入力した情報をスライドすることができる。

「これから先、ますます Web やスマートフォンからの予約が増えると予測する中



料飲部 FB オフィス
アシスタントマネージャー 川野秀幸氏

で、いち早くそれに対応できるシステム構築が必要と考えました。実際、当ホテルのレストラン利用者の平均年齢は 60 歳を超えています。スマートフォンをお持ちの方も増えています。もちろん電話のお問い合わせがゼロ件になるわけではありませんが、まちがいがなく予約にかかわる環境は変化すると察し、ダイレクト管理を実現させました」(川野氏)。

この結果、月 3800 件の電話予約がある「コンパス」では導入以前は月 300

件の Web 予約が 4 月には 930 件に達し、5 月は 900 件、今後は 1000 件を超えていくと予測している。

席単位、グループ単位にカスタマイズ

またレストランの場合、宴会場と異なり席単位の管理が必要となる。しかも人数変動は当日まで分からない。例えば 6 人掛けのテーブルに 1 名追加した場合、1 テーブル 6 人でブロックするとシステム上はそのテーブルに追加できない。オペレーションとしてはイスを持ってくればできるセッティングもシステムでは融通がきかない。この問題を解決するためにテーブルに対する人数ブロック機能を解除させた。

またテーブル単位で管理をすると同じグループが人数変動により分かれた席に配置される可能性もある。そこでテーブル単位でグループ認識させる機能を設け、全体的な人数変動で席レイアウトの変更があってもグループとして移動、配置できるようにした。

「ユニコーン様のレストラン予約システム「ReCS」は、私たちの要望にも柔軟に対応してくれることもスムーズに運用できている要因です」(川野)

今後の課題として新たに取り組むスカイラウンジ「ベイ・ビュー」や鉄板焼「さがみ」の知識をオペレーターに習得させ、さまざまなレストランを利用するお客さまからの問い合わせに対応させることだ。また、予約をいかに Web 予約に誘導できるかだ。来館した際に翌月の予約をしていくケースが多いこともあり、Web からでなくとも電話予約で満席になってしまうケースが多い中、Web 専用のブロック席を設け、徐々に Web 予約へ移行させていく。

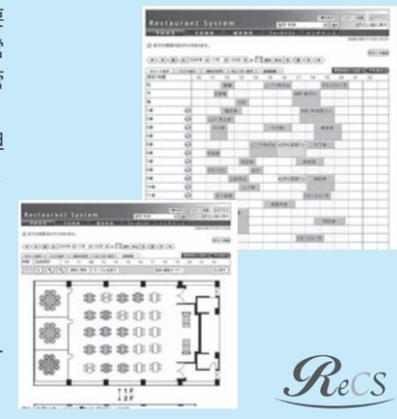
「企業として効果的に業務を進めることも大事ですが、対面接客ではなく、電話による接客でいかにお客さまにストレスを与えず、スムーズな予約受注へ持っていけるかが重要になると考えます。ゆくゆくは宿泊部とも連動させた顧客管理も進めていきたいですね」(川野)。

ReCS (レストラン予約顧客管理システム) とは

ユニコーンがレストランの予約、顧客管理に必要な機能を網羅した主にホテル館内、ホテル運営関連の館外レストラン向けの予約および顧客管理システム。

- 予約問い合わせの多いレストランの現場の負担軽減、機会損失の軽減、サービス向上を目的に、
- センターリザーベーション機能
- 予約チャート表示
- 座席レイアウト、状況表示
- Web 予約連携
- 顧客管理 など

レストラン予約業務に必要な機能が凝縮されている。



伸びるMICE営業強化に向けたリアルタイム戦略に本腰 営業スタッフの顧客情報から大中小の成約確率を把握

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催地として脚光を浴びている東京都港区台場に建つホテル グランパシフィック LE DAIBA。1998年6月、ホテルグランパシフィックメリディアンとの名称で開業以来、ヨーロッパホスピタリティーを基軸に運営。立食 3000名収容できる宴会場はじめ、884室の客室、館内外 10のレストランなど総合力で勝負、その背景には開業当初より導入している(株)ユニコーンのシステムがあった。

【取材協力】ホテル グランパシフィック LE DAIBA <http://www.grandpacific.jp>

【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/>

17年間で2回のバージョンアップ実施

ホテル グランパシフィック LE DAIBA (東京都港区) は1998年6月、京急電鉄が所有するホテルとして開業。京急品川駅前の顔として親しまれてきた「ホテルパシフィック東京」(現在、SHINAGAWA GOOS) と異なるヨーロッパの雰囲気を持ち、京急電鉄のフラッグホテルとして運営している。

宿泊、宴会、料飲ともに規模感があることから、NECの宿泊基幹システムとObicの財務管理システム、そしてウエディング・宴会システムの実績を持つユニコーンの婚礼・宴会基幹システム「BV Manager」、宴会営業支援システム「BV Sales」と、レストラン予約システム「ReCS」、購買FBCシステム「Unice」を導入。各システム間の連携を図り、ホテル顧客の共有化や各部署における情報共有化を推進し、適切なスタッフへの指示、確度の高い案件選別判断を実施することで総合的なホテル粗利貢献を追求した。

今年で導入17年目、その間2回のバージョンアップを実施した。1回目は2ホテルのシステム統合、営業支援機能の強化、営業・手配業務の効率化を行なった。2回目は協力会社のシステム参加、他システムへの拡張として「営業概算売上速報システム」「レストラン予約」「購買原価管理」の導入を行なうなど、ユニコーンが開発するシステムをいち早く導入し、業務の効率化や営業強化を図っている。

営業スタッフの顧客情報精査から成約確率を把握

特に宴会営業に関しては「BV Manager」とタブレット端末を連動させることで、いつでもどこでもリアルタイムに宴会の予約状況を閲覧できるため、商機を逃さない営業活動を行なっている。これまでもシステム的には存在していたが、スマートフォンを使用したものだったため、充電の問題などがあり実践的ではなかった。「営業スタッフは移動中に営業活動状況を伝えることができ、効率的な業務を遂行することができます。どれだけお客さまの情報をつかんできたかも一目瞭然となりますので、管理者は営業スタッフに明確な忠告や指導ができます」(取締役営業部長 多田章恭氏)。

営業スタッフが日報として報告した内容から営業部予約コントローラーが案件に対して大中小の成約確率を打ち出す。その判断は顧客情報量で宴会内容、人数、予算、日にち、競合ホテルなど、内容を見て成約確率が高いか、低いか、また半々かなど精査していく。情報内容からYESまたはNOを明確に打ち出すことで、商機がない営業案件をいつまでも抱えて追うことなく、早く切り離して新たな営業に取り組めるよう営業回転率を上げた。

書類の提出期日など段階を追って忠告

「業績を上げなくてはならないという気持ちから、どうしても営業案件を抱えてしま

がちです。営業スタッフの気持ちはよく分かるのですが、それでは業務効率化と成約率を高められません。最終判断はシステムではなく人間の判断で行ないますが、タブレットを使った日報はとてリアルタイムに活動内容や状況がわかりますので、判断する立場としてYES、NOをとて明確に打ち出せます」(営業部コーディネート課長 藤村晃氏)。

さらに個人スケジュールのすべてを予約コントローラーが把握しているためアクションが遅れている営業スタッフに対して注意をうながすこともできる。営業スタッフ個人とコントローラーとのダブルチェック体制にすることで、営業機会を逃さない体制を整えた。

ウエディングと一般宴会の会場コントロールについては、基本的に土日はウエディングが使用し、3カ月前にウエディングとして販売不可能と判断した会場については営業部に開放するというルールでコントロールしている。仏滅やあきらかに販売できない日にちについては1年半先でも営業部に開放するなど、常時、状況を話し合いながら取り決めている。

パートナー企業とのシステム連動図る

ウエディング部門においては新規来館者のアンケートからの見込み予約の分析を行なえるようにした。記載した内容から成約の可能性を判断し、確率が高いカップルへの成約率を高めるためのアプローチをすることで、その確率を高めていく。「新規ご来館者のアンケート調査から、



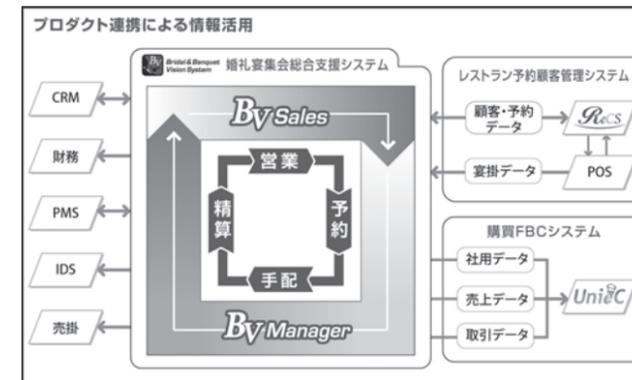
取締役営業部長 多田章恭氏



婚礼営業部長 吉川善博氏



営業部 コーディネート課長 藤村晃氏



ご成約の有無にかかわらず今のカップルが求めているウエディングのスタイルやご要望を見出すことができます。当ホテルとしての商品企画や演出提案、会場コーディネートなどに反映することで時流をつかんだウエディングの提案が可能となりました」(婚礼営業部長 吉川善博氏)。

業務の効率化という点でこれまで衣裳、美容、写真、花など主要品目については、各企業から上がってきた伝票をウエディングプランナーが入力していた。伝票入力していた背景にはホテルシステムに他企業が介入することによるセキュリティ上の不安があった。ところが多忙な業務を軽減させるためには各企業が売り上げ伝票を入力した方が良く判断し、パートナー企業とのシステム連動を行なった。

ウエディングプランナーの業務管理においては仮予約から成約までのプロセス単位の期間管理や成約後の進行管理の進捗状況が、プランナー個人、また管理者がすべてを把握できる。これにより新規を逃さない成

約率アップや失念によるケアレスミス未然に防止することができる。

海外からのMICE営業対策が急務

今後の課題について、営業部においてはますます需要が高まるMICEにかかわる営業強化のためのシステム作りを掲げた。

「東京オリンピック・パラリンピックに向けた動きや訪日外国人2000万人を目指す政府の活動の中、ホテルにとってインセンティブツアーや会議など、外国人を対象としたMICE需要は高まることでしょう。その中でシステムとしてほしいものは英語対応の見積書や明細書です。もちろん、ひな形はあるのですが、特に料理に関する表記が同じ英語でも各国により異なります。仮に担

当営業マンが変わっても引き継ぎができる汎用度が高い英語バージョンの書類作成が可能なシステムが欲しいですね」(多田章恭氏)。

「ある担当者はシステム内のひな形を使わず、独自でエクセルで作成しています。ホテル内で統一言語化を図り、クリアな管理を実現するためにも英語にかかわる部分の改善は確かに必要ですね」(藤村晃氏)。

ウエディング部門においては顧客とシステムの距離感を縮めることを掲げた。「システムとしては素晴らしいです。しかしながら顧客との距離感があるような気がします。アンケート分析するためにはペーパーに書いていただいたものをプランナーが入力しなくてはなりません。そうではなく、例えばタブレットを使ってある意味ゲーム感覚で楽しみながら短時間で手軽にタッチ選択できるものがほしいですね。何軒も回られているお客さまはアンケート入力だけでうんざりしてしまいます。またウエディングプランナーもアンケート結果を入力する時間のロスが生じます。双方のロスタイムやうんざり感を解消するため、ユニコーンさんのお持ちのパッケージを含めた、遊び心のあるツールの導入を検討していきたいですね」(吉川善博氏)。

近い将来、商機を逃がさない 適材適所な人材配置が可能な営業システム構築を

2014年6月11日、東京に新名所が誕生した。都内を360度一望する52階建て虎ノ門ヒルズに開業した「アンダーズ 東京」だ。友人の家のような、自由でバリアのない、居心地のよいホテルをめざし、自分らしいスタイルで過ごし楽しめるよう形式にとられないサービスを提供している。その世界に誇るファイブスターホテルが選択したのは株式会社ユニコーンの宴会システムだった。

【取材協力】アンダーズ 東京 <http://tokyo.andaz.hyatt.jp>
【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/>

習得しやすい、やさしいオペレーション

アンダーズ 東京(東京都港区)はハイアット リージェンシーやグランドハイアットなど500軒以上のホテルを運営しているアメリカに本拠地を置く国際的なホテルグループ、ハイアットホテルズ&リゾーツのホテルの一つだ。2014年6月11日、日本で初のアンダーズブランドで登場、以来、虎ノ門の新名所として脚光を浴びている。ホテルシステム検討の結果、最終的にほかの国内ハイアットホテルでも導入実績のある(株)ユニコーンに決定した。

「グランド ハイアット東京やパーク ハイアット 東京の導入実績がありました。システム導入などさまざまな決定事項はすべてゼロベースで検討していました。一長一短ありましたが、やはりユニコーンさんのシステムが使いやすいこと、そして今後におけるシステム改善要望に対する承諾をいただいたことが決め手でしたね」(セールス&マーケティング 部長 大野修一氏)。

ホテルシステム導入は開業1年前の2013年6月～、達成目標は習得しやすいシステム、優しいオペレーション、営業分析が容易なシステムだった。必要項目の入力画面や宴会場予約状況の

閲覧などが誰でも簡単にスピーディーに検索でき即、実務につながることを要求した。結果、わずかなクリックで目的が達成できるシステム構築ができた。

「私は以前、パーク ハイアット 東京にてユニコーンさんのシステムを使用していました。そのときよりもさらにスピードアップし、使い勝手が良くなっています」(営業部長 木下昌之氏)。

二つの開業準備室をクラウドでつなぐ

また開業準備室当時、法人宴会とウエディングの開業準備室が西麻布と六本木ヒルズの2カ所に分かれていた。このためユニコーンの案で暫定的なクラウドシステムを使った予約情報の共有化を実現させた。

またビル引き渡し時にウエディングのサロンはギリギリの6月1日まで六本木ヒルズ内にて営業継続していたことから、今度は虎ノ門と六本木の二つの事務所をクラウド上で管理することになった。開業準備室が2カ所に分かれる例はめずらしいが、その状況下で情報の



共有をクラウド化することで日常業務の遂行を可能とした。

「2カ所に分かれることで通常であればお互いの予約状況が即座に見えないという問題が生じますが、暫定的なクラウドを使用した情報共有という柔軟な提案で克服しました」(大野修一氏)。

開業の10日前、6月1日、暫定クラウドから本番サーバーへ切り替え、6月11日のグランドオープンを迎えた。

多岐にわたるウエディング業務の一元化

導入したシステムは婚礼・宴会基幹システム「BV Manager」、宴会営業支援システム「BV Sales」、宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」だ。

「BV Manager」はグランド ハイアット東京にて導入実績がある。「BV Sales」は同ホテルが初めての導入となる。

「BV Manager」のウエディングにおいてはグランドハイアット東京同様に、資料請求から当日までの流れが一元管理されている。またパートナー企業とのシステムの接続はホテルのセキュリティに対する基本方針から実施できないが、画面上で発注書の作成、出力は可能だ。

「パートナー企業とのシステム連動はできませんが、業務の流れにそって管理されていますので、使い勝手はいいですね」(大野修一氏)。

グローバルスタンダードとなっているMICEに強いシステムも検討案件として上がった。MICEビジネスに関するシステムにはたけていても、日本固有の多岐にわたる婚礼業務に対応するオペレーションシステムとしては不安な部分があることから、長年の実績や導入ホテルの規模感なども含め、ユニコーンの方が勝っていると判断した。

BV Salesで外出先から予約状況を確認

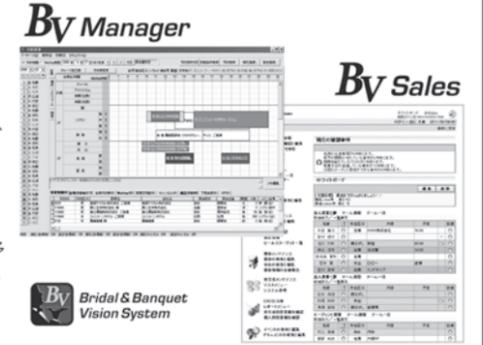
「BVSales」についてはタブレットなど直接的な連動はしてないが、外出時はスマートフォンなど自身が所有している端末からBVSalesの画面を呼び出し、顧客情報、見込み案件、仮予約を確認したり、営業報告も外出先で入力することができる。

「直接つながっていないためワンクッションありますが、予約システムと連動していますので、宴会場の仮予約や販売状況がわかります。その場で仮予約や仕掛け日のトレースもかけられますので商機を逃しません」(木下昌之部長)。

宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」も誰でも簡単に会場レイアウトを作成できるためスピード力が求められ

BV System シリーズとは

ユニコーンがホテルの婚礼・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。



る営業において欠かせないツールとなっている。またさまざまなレポート類は既存ハイアットホテルと同じ様式を基本としており、すでに導入実績があることから作成にあたりスムーズに作り上げることができた。また英文対応の見積書や書類関係も同様だ。

営業強化に向け深掘りしたセグメント分析を

今後においては営業システムの改善を進め、より柔軟性があり、戦略的なシステム開発を進めていく。多くの分析は月単位や会場単位という具合に、固定の縦軸と横軸を基本としているが、競争激化する都心の営業戦略のために深掘りをしていく。

例えば競合相手のAホテルに勝つためにはホテル内のどの会場でもまたどの価格帯で、どのような提案をすればいいのかとか、営業スタッフの営業実績からそれぞれの得手不得手を把握し、案件ごとに向いているスタッフをセレクトするなどを考えている。それにより商機を逃がさない適材適所な人材の配置を可能とするわけだ。

「これだけホテルの数が増えると、単にホテルのブランド力や料金だけが決定要因とは言えません。そこに営業ス



タッフのキャラクターや相性といった要素が存在します。そうした要素を深く深掘りした分析が即座にできるシステムが必要だと思えます」(大野修一氏)。

さらに現状はまだ実現できていないが、将来的には森ビルホスピタリティグループとして、「グランドハイアット 東京」「アンダーズ東京」「六本木ヒルズクラブ」の3施設でBVシステムを活用したシナジー効果も模索していく考えだ。

「ビル4、5階にある虎ノ門ヒルズフォーラムにもユニコーンさんのシステムが導入をされていますので、今後、MICEなど融合させた企画、集客もたてていきたいですね」(大野修一氏)。

「ラグジュアリーブランド系の企業様をはじめ多くのお客さまに支持いただいております。今後はクリエイティブ系企業様にも大いにご利用いただけるよう営業開拓を進めていきます。そのためにもタイムリーな営業分析が不可欠です」(木下昌之氏)。

Bv Manager 婚礼宴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
- 精算・仕分け作業のサポート
- 法人宴会の履歴対応
- テナント管理
- 婚礼見込み顧客管理
- 食券発行
- 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



モバイル対応オプション

Bv Manager Mobile Bv Sales Mobile

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

Bv Navi iPad 新規来館者接客支援ツール

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



BVManager 連携

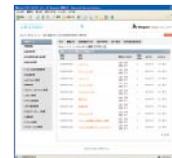
新規来館対応から成約までの業務ワークフローを刷新。一連の情報を「BVManager」と連携することにより、婚礼宴会業務を効率的・効果的にサポートします。

Bv Navigator 婚礼打合せ支援ツール ASP対応

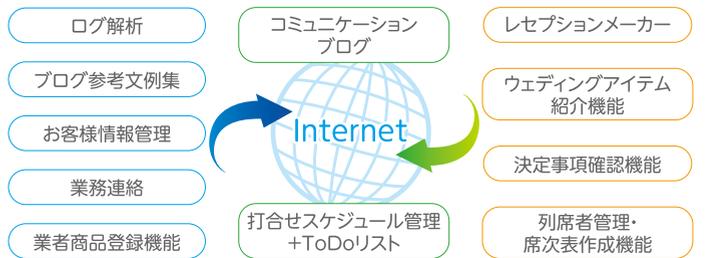
WEBコミュニケーションで、打合せシーンを刷新します!



スタッフ側



新郎新婦側



Bv Sales 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

セールスも進化する

- 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

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。





購買原価管理システム

- 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>

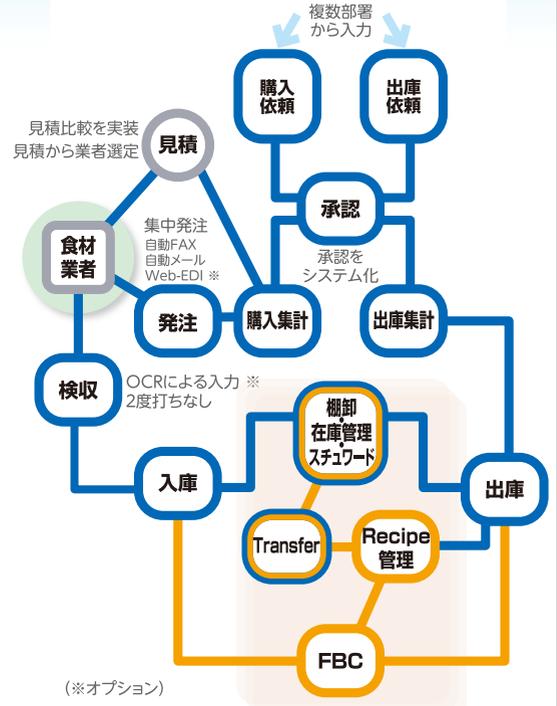
購買部門の業務である「依頼・見積・承認・発注・検品・入庫・棚卸」と、『FBC (Food & Beverage Cost Contorol)』を一元化し、正確で無駄のない在庫の把握と、迅速な原価コントロールが可能になりました。

<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、パストリー、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



(※オプション)



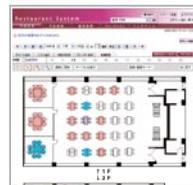
多拠点・多店舗対応 ASP対応 レストラン予約顧客管理システム



- 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
- センターリザーベーション機能
 - イベント情報管理
 - SFAシステム(BV Sales)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



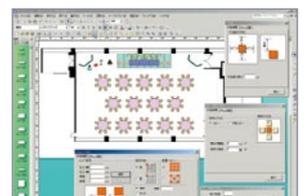
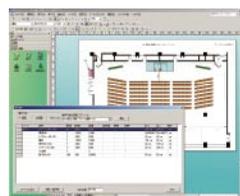
洗練された画面と簡易操作で実現



宴会テーブルプラン編集システム

パソコンで宴会レイアウト作成 営業支援と作業効率の向上を目指す

- 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



unlcoro



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/>