

IT 導入事例 2016 ユーザー訪問シリーズ 『目黒雅叙園』 編

現場とシステム担当がタッグを組んで 成功させたシステム導入

東京、いや日本を代表する総合結婚式場として創業 88 周年を迎えた目黒雅叙園。地域のランドマークとして長く地元の人からも親しまれ、結婚式場としてはもちろん、宴集会場としても多くの案件をこなす同施設の婚礼・宴集会システムとして選ばれたのが(株)ユニコーンの「BV Manager」だ。

〈取材協力〉

目黒雅叙園

<http://www.megurogajoen.co.jp/>

トータルシステムから個々の業務に 合わせたシステムへの変更

目黒駅から商店街のある権之助坂を下った所に広がる目黒雅叙園は、1928年に料亭としてこの地に開業し、挙式から披露宴まで一貫したサービスを提供する日本初の総合結婚式場として、全国的にも有数の規模と知名度を誇る。当時の芸術家の作品が館内のそこかしこにちりばめられた空間は、結婚式場としてはもちろん、宴集会場としても抜群の人気を誇り、年間の婚礼数、約 1200 組、宴集会数、約 3400 件という驚異的な数字をたたき出している。そんな同施設の婚礼・宴集会部門を支えるシステムがユニコーンの「BV Manager」だ。

「もともとはトータルシステムですべての業務を一括管理しようと 2003 年に別のシステムを導入・稼働していたのですが、全館を有機的につなぐというよりは、単なる売り上げ計上システムと化していた面がありました。その間、システムのリプレースを提案してはきましたが、最終的に見直すきっかけになったのが消費税の税率の変更でした」と語るのは、今回のシステム導入の責任者である株式会社目黒雅叙園 IT グループのシステムチーフエンジニアである圓山聖一氏。「単純な増税であれば、シ

ステムを少し変更すれば対応できたのですが、宿泊や婚礼の場合、成約した時期によって税率が違うという経過措置が取られたため、従来のシステムでは、コスト的な面も含めて対応できませんでした」(圓山氏)。

そこでシステム見直し・リプレースという方向へとかじを切ったのだが、これまで同施設が導入していた全体を一つのシステムで包括するトータルシステムではなく、それぞれの部門の業務の特色に合った個別のシステムを導入することになり、婚礼・宴集会部門のシステムとして選ばれたのがユニコーンの「BV Manager」だった。

「目黒雅叙園と言えば、やはり婚礼・宴集会。売り上げの約 60～70%を占めるわけですから、ここに陳腐なシステムを導入したら、それこそ仕事になりませんので。『BV Manager』導入後も、少しずついろいろな提案・実現してはいますが、営業部門からは『まだ足りない』と言われて続けています」と圓山氏は苦笑する。

現場との連携なしでは成しえなかった システム導入

今回のシステム変更で、ユニコーンの「BV Manager」の導入決定に至った理



主宴会場 舞廳。7.8mの天井高を誇るメインバンケットは最大 500 名まで収容可能

由について圓山氏に改めて尋ねると「導入の決め手となったのは、データ項目の多さです。今回のシステム導入に関する基本方針として『カスタマイズはしない』ということで進めていました。極端な言い方をすれば、必要に応じてシステムに合わせて仕事をしてくださいということでした。正直難しいミッションだったと思います」と圓山氏は振り返る。「これまで 10 年以上同じシステムを使用していましたから、それに合わせた独自のノウハウやオペレーションが染みついている中で、それを変えていこうということですから、基本のパッケージ自体に力がないとそれを包括して運用していくことができません。結果、パッケージ力が最も高かった『BV Manager』が選ばれたというわけです」(圓山氏)。

基本のパッケージの時点で、すでに現場の問題点を的確にとらえた機能を備えているのは、ユニコーンの現場を最優先にしたシステム作りの結晶と言えるが、他方、ユニコーンのもう一つの強みである「カスタマイズ力」をあまり活用しないで導入するというのは、現場にとっては負担が大きくなかったのだろうか。もう一方の主役である宴集会部門の営業を束ねる営業部の海東保晴部長に、今回のシステム導入について尋ねると「大小合わせて 4000 件近い案件を、少ない人



株式会社目黒雅叙園
営業部 部長
海東保晴氏
業界初となるプロレスによるディナーショー
を開催するなど新たな試みを積極的に展
開する



株式会社目黒雅叙園
ITグループ
システムチーフエンジニア
圓山聖一氏
一段一段階段を登っていくようにシステム
の完成度を高めていきたいと語る

員でこなしていることもあり、業務の効率化にはシステムのサポートが必須となっています。一方で、『BV Manager』導入前は、システムがありながら、部門間のやり取りなどでは手書きのオーダーシートが回っているなど、現場の負担がとにかく大きかった。可能ならば、これまでの業務の流れを踏襲して、さらにペーパーレスなどの業務改善が実現できるシステムが理想でしたが、そう都合よくはいかなかったというのが率直な感想です」と振り返る。「とにかく以前のシステムに比べ、入力項目が多くて戸惑いました。こんなに入力しなければ予約が取れないのかとショックを受けました」と海東氏は、導入初期の衝撃の大きさを語る。と言いながら、新しいシステムに慣れるまで手書きのオーダーシートを併用するなどの経過措置を取らず、「BV Manager」への切り替えを先頭に立って推進したのも海東氏だった。「せっかく投資をしてシステムを導入したのだから、営業としては、まず入力のルールを決め、とにかくシステムへの入力をしていくことを徹底しました。このチャンスを逃したらペーパーレスは実現できないという覚悟で臨みました」(海東氏)。

その海東氏の情熱は、それにとどまらず、当初予定していなかった旧システ

ム上に残っている顧客や宴会会に關するデータの新しいシステムへの移行を実現させる。

「実際のところ、営業担当者は異動などがあるため、そんなに長く在籍していないケースがほとんどです。企業にとって最も大切な財産である過去のデータを、人から人へではなく、データベースと

して共有管理することが最も大切だと考えています。特に周年記念的な宴会会の場合、最低でも5年、通常10年単位で過去のデータを持っていないとリピーターへの対応はできませんから」(海東氏)。

今では旧システムが導入された2003年からのデータがすべて「BV Manager」のデータベース上で利用可能となっている。こうした異なる部門間でお互いが切磋琢磨し、システムをよりブラッシュアップしていく姿勢が、同施設のシステム導入を成功へと導いているのだろう。

システムを利用して時短、省力化をさらに進める

現在同施設ではパッケージとしては、2014年に「BV Manager」、2016年から新たに「BV Sales」が導入されている。システムにおける今後の展開や目標について両氏に話を向けると、「業務システムというものには完成形はないと思っています。業務の変化スピードに、システムの変化スピードは決して追いつけないので、それに対応・前進していくために、『予測』と『実行』、そして『アフターフォロー』を常に想定して、整えておくことを心掛けています。後は、可能な限り担当者の

入力作業を減らしていきたいと考えています。今まで主に担当者が入力していた項目の一部を、お客さまや関係協力会社などに分散し、担当者はそれを確認・チェックするといった形で省力化を実現していきたいと考えています」とシステム担当の圓山氏はさらなるシステムの進化と省力化を目指す。

一方、営業担当の海東氏は、「営業の理想形は直行直帰で仕事できることだと考えています。今後は売り上げの進捗など営業活動がすべて外で完結できるようにしていきたい。『BV Sales』の導入はその布石とも言えます。また、現在売り上げとして計上されている結果は、以前から種をまいて水をあげて、大切に育てた結果、積み上がった数字だという認識を徹底していきたい。そのために適切な時期に担当者に対し活動を喚起する『BV Sales』のアラート機能を利用して、機会損失を防止するとともに、活動をルーティン化していくように、すでに設定を始めています」とこちらもすでに次のステージを見据えて動き始めていた。両氏が「BV Manager」を通じて、さらなる飛躍を目黒雅叙園にもたらす日もそう遠くないだろう。

BV Manager とは

(株)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婚礼・宴会総合支援システム。業務管理、予約管理はもちろん売上分析など、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
東京営業本部 03-6808-1237
大阪本社 06-6943-4560
<http://www.atlantis21.co.jp/>