

# 婚礼・宴会システムの担う役割と動向

(株)ユニコーン 全社統括プロジェクトマネジャー 山本泰生

## はじめに

最近の傾向として婚礼・宴会システムが担う範囲が拡大してきています。宴会部門内だけで利用する予約・顧客管理、見積、発注手配、精算業務機能から、協力会社間での情報共有、Web サイト、営業支援システム、ホテル運営にかかわる情報システムとの連携、さらにはセキュリティや、内部統制における承認・監査など、日進月歩で進化している IT を背景に、様々な要求に応えられるシステムが求められてきているのではないのでしょうか。

前回の IR 年鑑では宴会システムニーズの変遷に触れましたので、今回は特にエンジニア目線からみた最近の宴会システムが担う役割や、求められてきている機能についてクローズアップしていきたいと思えます。



山本 泰生 (やまもと・やすお)  
 (株)ユニコーン 全社統括プロジェクトマネジャー

(株)ユニコーン設立当初から入社、ホテル業界参入時より業界特化の婚礼・宴会業務支援システムの新規設計・開発に携わり、以来業界への多くのシステム導入を経験。長年の経験を活かした製品ラインナップの拡充に力を注いでいる。

## 基幹業務システムとしての 婚礼・宴会システムと情報共有

婚礼・宴会システムでは、業務システムとしての予約管理を中心にした手配・精算から、情報共有を中心にしたシステムへの拡張が求められています。予約管理では宴会場予約だけでなく、情報共有を目的に備品やバス等の関連した業務の予約、プライダルでは新規営業の来館予約や、プライダルフェア予約、試食会予約、前撮り予約等の予約管理が不可欠であり、さらにスタッフのスケジュール管理も必須でしょう。

情報共有や、業務効率の観点からも館内テナントや、協力会社間でのシステム利用（お客様と打合せした内容を登録する機能や、スタッフ間でやりとりするメッセージ機能、各種ドキュメントや撮影画像を共有できる機能）も網羅する必要があります。

部門内外（テナント含む）との情報のやり取りを含めると、セキュリティ対策にも目を向ける必要が出てきます。機能・表示制限、変更履歴、操作履歴の記録などを含めた監査機能は必須です。内部統制の観点からも依頼・承認機能は必要で、権限者による承認（予約登録（仮予約、本予約）やキャンセルにおける予約確認フローや、見積提示、料金値引き、売掛申請、発注・手配等）は多岐にわたるのでワークフローに合わせた柔軟な設定が出来る事が肝要です。

業務系システムと密接に絡んでくるのは、SFA(営業支援システム)との連携で、予約リクエスト機能による効率的なブッキングコントロールや、情報連携は業務効率の点では必須です。また、希望日時が取れない事による失注情報や、希望日が土日祝における失注情報（婚礼受注との兼ね合い）を連携する事により、より精度の高い需要予測が可能となります。

データ分析については、セグメント別の分析や、予算達成率、マーケットセグメント別の分析、商品分析、宴会場の稼働率や、目標達成、前年同時期（同週）から着地点における傾向分析、プライダルにおいては、見込顧客の傾向や成約率、競合先分析、婚礼ブロック消化率分析、アップセルを促す為の機能が必須となります。

また外部の BI ツールを利用する事で、より詳細でより表現豊かに分析する事も可能で、将来的には AI 技術を取り入れたサービスとの連携も考えられます。

## 営業系システム (SFA: 営業支援システム) との連携

営業対象顧客の目線からのデータを管理したシステムいわゆる、SFA (Sales Force Automation) システムのニーズが高まり、婚礼・宴会システムを構成する上での必須モジュールになってきています。特に一般宴会の営業は、ユーザー様との関係性が重要視されますので、対象顧客とスタッフの関連付け、営業情報の管理、前例参照、スケジュール情報、提案資料、伝達メッセージ等や、ロスト、重要案件の次回ターゲット設定による気づき機能も SAF ならではの機能です。業界特化型の SFA システムであれば業務システムとの連携も考慮されているので、実施宴席における各種情報連携（見積内容、テーブルプラン、料理メニュー、クレームや注意事項、VIP 情報、アレルギー情報や、数値データ (GOP 含む)）はもちろん、傾向値からの需要データ連携も可能です。

データ活用としては RFM 分析に加えて引合頻度、営業頻度を掛け合わせていることを考慮した分析や、需要のある時期、曜日の傾向を把握する事が可能なので、外部ツールと連携する事によりレベニューマネジメントも視野に入ってきます。

それ以外にも日々の業務で蓄積されたデータを元に、様々な角度からセールスマン自身で情報分析ができる機能や、可視化する機能も必要です。

独立系の SFA システムや、海外ホテルチェーンで利用されている SFA システムは、業務システムとの連携利用の発想が乏しいため単独利用となりがちであるのが残念で、今後、何らかの連携できるアプローチが望まれるところであります。

## メニュー・レシピ管理システムの必要性

宴会運営ではメニュー作成は必須であり、お客様へのメ

ニューの提示に加えて、昨今は、アレルギー情報を意識、配慮した細やかなサービスが求められております。これを実現するためには、現場：セールス、手配：コーディネータ、製造：調理・料飲間をミス無く連携できるシステムが必要です。

また、予定食材の算出を行ったり、メニューの差替えを行ったり、出卓数や参加構成比による飲料の準備数を推測することに役立てることが必要になります。販売管理の面からも、コース料理、メニューレベルでの ABC 分析が必要になることは言うまでもありません。食材を発注する購買システム、メニュー単位で売上を連携し、製造部門別に原価集計や原価率を算出する原価管理システムとの情報連携を実現すれば、コストコントロールさえも可能です。本システムの実現においては、シェフの協力参加がかかせません。今後は、IT スキルの向上と共に、部門間を跨った情報システムの実現が求められてくるのではないのでしょうか。

## 最後に

システム連携については、上記に上げた営業系システム、メニュー・レシピシステム以外にも、顧客管理システム連携、宿泊システム連携、購買システム連携、経理システム連携、Web サイト連携、サイネージシステムとの連携等が上げられます。ここ最近では Web 系との連携や、外部 BI ツールとの連携が増えてきており、ますます情報共有、連携が重要なファクターになってきていると実感しています。また前述のように婚礼・宴会システムが担う役割も多様になってきているので業界がもとめるものを追求し、製品に活かしたいものであります。

