

現場ニーズをしっかりと反映している 宴会システムは、これしかなかった。

玉井和博氏（取締役宴会部長）

1998年に開業した「ホテル グランパシフィック メリディアン」（東京臨海副都心・台場）は、日本のホテルでは最大級の宴会施設（合計約4670平米）を擁する。そのため宴会業務の情報システム化は開業前からの最重要課題だったという。そして選択されたのが（株）ユニコーンの「BVManager」。巨大ホテルを裏側で支えるこのシステムはその後、首都圏の大型ホテルでも相次いで導入されることとなり、いまでは宴会システムの代表格となっている。

「婚礼が毎年1,000組前後、一般宴会件数が1,500件以上というホテルですから、台帳などアナログな管理手法に頼ってはいけません。開業準備段階から宴会システムのトータルな導入を検討していました。」

そう語るの玉井和博取締役宴会部長（副総支配人）だ。メーカー数社のデモを見て回ったが、「当時はまだ宴会セールスを補完するプレゼンテーションシステムのたぐいしか見当たらず、これといったものがなかった」と言う。

というのも、玉井部長がIT武装しようと考えていたのは、セールスから刻々と入ってくる予約のコントロールであり、そしてその後の現場での業務処理をサポートするシステムであ



玉井和博 取締役宴会部長

ったからだ。きれいなビジュアルで顧客に訴えるプレゼンテーションシステムもいいが、本当に必要なのはその部分のIT化だったのだ。

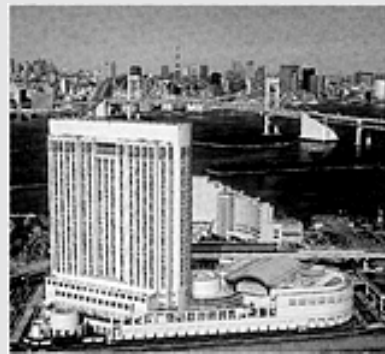
既製品のパッケージでは無理、やはり投資のかさむオーダーメイドしかないな、と思いはじめたころ、玉井部長はユニコーンのBVManagerに出会った。「画面に現れている機能は、私が頭で考えていたものに近かった。ホテルの現場の事情をよく理解してつくられているシステムだなと思って感心したものです。さっそく開業準備室の各担当者呼び寄せて意見を聞きました」

開業を控えホテル グランパシフィックで同システムが導入されたのは、それからほどなくである。ある程度のカスタマイズを経て、現在では、記述のように膨大な宴会予約を切り回すのに大いに力を発揮している。

BVManagerとは、それではどのようなシステムなのだろうか。ひとこと言えば「予約台帳から請台帳までを完全ブックレス化し、そのデータの共有と、戦略的営業・経理に結びつけるフィードバック機能を持つシステム」ということになる。

具体的機能としては、①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月・日・曜日・六輝星でビジュアル表示、②予約スケジュールをチャート表示、③仮予約、予約、取り消しなどのデータの即時更新（リアルタイムでの情報共有）、④顧客台帳の柔軟な検索機能と打ち合わせ進捗状況、変更履歴の管理、⑤法人宴会の履歴管理と成約前フォロー支援機能、⑥清算、仕分け業務の効率化、⑦売上分析など各種営業データの分析機能――などがある。「特にブッキングコントロールの機能は、セールスから入ってくる仮予約～予約～取り消しの情報が一元化し、リアルタイムで見ることが大切。いまのように宴会が厳しい状況では、売上機会の損失は絶対に防がなければいけない。アナログな手法ではどうしてもその余地が生まれてしまうんです」

玉井部長はそう力説する。「そしてウチのように超大型ホテルでは、それ以上に大切だと思われたのが、業務処理支援なんですね。ブッキングコントロールのあとの処理、つまり個別案件の



婚礼・一般宴会で年間2500件以上をこなすホテル グランパシフィック メリディアン

収支状況確認～見積書作成～受注～社内外への発注・手配～案件別の進捗状況管理の流れを、システム上で必要な人間が、いつでも見ることができる機能です。ブッキングとこの業務処理のシステムが結合してこそ初めて、利益と顧客満足の最大化が可能になるのだと思っています」

ホテルではさらに、会計処理などの基幹システムと完全リンクを果たすべく改良に取り組んでいるという。

ホテルにおける部門システムは、宿泊部門のフロントシステムで先行し、レストラン部門のPOSなどで華やかな開発競争が繰り返されてきた。しかし宴会に関してはトータルなシステムが手軽なパッケージで売り出されることはなかった。ユニコーンのBVManagerはそのパイオニアで、いまでは導入実績で図抜けた存在となっている。

ホテルグランパシフィックで実績をつくり上げたシステムは、その後、婚礼の獲得では人気を二分するシェラトン・グランデ・トーキョー・ベイや、東京ドームホテルなど大型ホテルで導入が相次いでいるほか、中規模の高級ホテルでもつぎつぎと採用されているのである。



BVManagerは社内外を問わず、必要な情報がいつでも取り出せる点がセールスポイント