

## 国内の全ヒルトンが BVManager をチョイスした。

右田一博氏（営業統括本部・宴会営業部次長）

ヒルトンインターナショナル社の国内ホテルでは中心的存在である「ヒルトン東京」（東京・西新宿）。西新宿エリアは、新規参入の外資系企業の集積度が高い。こうした新たな顧客層を開拓しケアしていくには、宴会部門のIT武装がどうしても必要だった。そうして選ばれたのが（株）ユニコーンの宴会システム「BVManager」。ヒルトン・インターナショナル社は国内に5ホテルを展開するが、この5ホテルすべてに同システムが導入されている。

ヒルトン東京のある西新宿エリアは、この数年で日本参入を狙う外資系の製薬企業、ソフトウェア企業の集積が進んでいる。こうした企業もたらず展示会、ミーティングなどの需要が国内法人需要の低迷をカバーしてくれているが、肝心なのは、その顧客情報をどうメンテナンスし活用していくかだ。受注競争が激化している今日、それを怠ればすぐにほかのホテルに移ってしまうからである。また婚礼も、本来の商圏を超えて首都圏全体で獲得競争が繰り広げられているいま、予約管理を徹底しなければ機会損失に即つながってしまう。

同ホテルが（株）ユニコーンの開発した BV Manager を導入したのは 2001 年 1 月。それまでもパソコンのエクセルを使って顧客データ管理などを行っていたが、宴会の命である予約管理は昔ながらの台帳に頼っていた。外資系ホテルからシステム化への着手は早かっただろうと思いきや、それはほかの部門のはなし。日本特有のビジネスともいえる宴会部門については、外資系のパイオニアをもってしても立ち遅れていたわけだ。

宴会部門では「大台帳」と呼ぶ分厚い予約管理台帳があった。四半期ごとに1冊ずつ、年に4冊になる台帳は、1人の担当者が持ち出すとほかのスタッフは見ることができなくなる。そして頻繁に書き込みがなされ、予約状況が変わる。



ホテル宴会を知り抜いた BVManager。それだけに使い勝手は高い

「やはり、もう台帳で宴会の予約管理をするのは限界だと思っていました。タイムリーな対応ができないわけです。宴会部門はほかの部門に比べシステム化が遅れている分野で、それはほかのホテルも同様でしょうが、IT武装を真剣に考えないといけない時代になっている。この10年余りで宴会部門の顧客層はどんどん変化しているからです」

ヒルトン東京の宴会営業部でシステム導入の旗振り役を務めてきた右田一博次長は、そう強調する。

BV Manager の導入はまずヒルトン大阪で試みられ、国内全ホテル（大阪、名古屋、東京、東京ベイ、小樽）で採用していったが、それに先立って、ユニコーン社では全ヒルトンで説明会を開催。そしてすべてのホテルがゴーサインを出したのだ。

「いろいろなメーカーの宴会システムを比較しましたが、現場のニーズをしっかりフォローして、なおかつマーケティング全般に情報を活用できるという点では BVManager は図抜けていましたね。例えば顧客情報からマーケティング活動への流れ。営業マンはそれぞれ企業業種を分担しているわけですが、業種ごとに過去の宴会実績を集計、加工して営業戦略ツールとする。どの時期、どのタイミングでどんな催事を行うかが一覧で分かることで営業計画を立てやすいわけです。そして予約から会計処理まで情報を一元化して活用できるというのが、システム化の最大のメリット。画面の見や



右田一博  
宴会営業部次長



新しいチャペルを開業、婚礼強化を図るヒルトン東京

すさも優れています。もっとも、過去のデータ入力には5人がかりで1ヶ月を要しましたが」

※

ここで、BV Manager の機能と特性をかいつまんで紹介しよう。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月・日・曜日・六輝星ごとにビジュアル表示、②予約スケジュールをチャートで表示、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顧客データの多様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、仕分け業務など会計処理の効率化、⑦売上分析など各種営業データの分析機能 ---。

このほかにもアプリケーション機能はさまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。また汎用機能で対応できない分野はカスタマイズが可能なので、オーダーメイドに近い使い勝手となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズを汲み上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。

ヒルトン東京では、基幹ソフトであるこの BV Manager のほかに、宴会テーブルのレイアウトを自動編集する「BV Draft」、婚礼のプレゼンテーションシステムである「BV Assist」を採用、業務の効率化を果たしている。

そして同ホテルではこの3月、新しいチャペル「ラ・パール」をオープン、婚礼を強化する。ガラスのバージンロードでは1万6000通りの光の演出を可能とする新時代のチャペルだ。

施設の強化とシステム化。この両輪で婚礼獲得競争を乗り切っていく構えだ。