

## 収支予測のシビアなコントロールに システム化はどうしても必要だった。

小倉 久人氏 [マーケティング部 カスタマー・リレーションズ・マネージャー]

“外資系新御三家”のひとつ「ウェスティンホテル東京」(東京都目黒区)。恵比寿ガーデンプレイスという東京の新名所に誕生して大いに注目を集めてきたが、渋谷、六本木での新たなホテル開発に対抗していくため“さらなる商品力アップ”が目下の課題となっている。大規模な施設改修に取り組む一方、IT化推進にも積極的で、宴会部門にも、総合支援システムである(株)ユニコーンの「BV Manager」を昨年導入、運営効率の大幅な向上を図った。

ウェスティンホテル東京では、すべての営業部門を統括するのがマーケティング部。「営業推進」の目的のもとに統率されているわけで、国内系ホテルの組織とはだいぶ趣を異にするところだ。

そしてマーケティング部に属するカスタマー・リレーションズ(CR)は、各部門の顧客情報を一元管理し、有機的な営業活動に結び付けるために新設されたセクションである。小倉久人マネージャーはこう話す。

「これまで直接競合するホテルがなかった渋谷から六本木にかけてのエリアで新規ホテル開発が相次ぎ、競争激化に備えなければなりません。施設の更新と同時並行して、開業から8年間で蓄積してきた顧客情報をいま一度しっかりと体系化し、営業強化に結び付ける。それが当ホテルにとっての目下の最重要課題となっているわけです」

そしてCRでは、他部門に比べて立ち遅れていた宴会部門のIT化を昨年7月に成就。ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システムであるBV Managerを導入し、それまでの台帳による予約管理や一元化されていない顧客情報管理を一気に改善した。

外資系運営ホテルだけに、運営管理のシステム化は当然ながら最新の手法でなされて



小倉久人カスタマー・リレーションズ・マネージャー

れていた。しかし同ホテルに限らず、最近の新規開業ホテルでも、宴会業務に限ってはシステム化に未着手

というところが多いのが現状だ。

それだけシステムに現場ニーズを正確に反映し体系化していくことが難しい分野ともいえる。

「ほかのホテルと同様、予約管理は紙台帳で、顧客情報や収支管理はエクセルで、というように、宴会部門については情報の一元化ができておらず、検討していました。」

宴会予約部門の責任者を務めたのち、ホテルのIT化戦略の実務に携わった経歴を持つ小倉氏。それだけに、立ち遅れていた宴会のIT化は悲願だった。

それを実現してくれたBV Managerは、現在ではホテル宴会システムで“オンリーワン”の存在。婚礼・宴会の収益比率が高い大手ホテルで急速に導入が進んでいる。その機能と特性はつぎのようになる。

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の支援機能、⑥精算、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数多くあり、宴会部門の業務状況に応じたシステム構築が可能となる。汎用機能で対応できない分野は細かな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を得ることができる。

ホテル宴会システムに特化し、徹底的に



競争激化に備えて運営改革を推進するウェスティンホテル東京

現場ニーズを汲み上げることに専心してきたユニコーン社製品ならではの特色。宴会システムは大手も開発に乗り出しているが、BV Managerは追従を許していない。

※

小倉氏はBV Manager導入の最大のメリットを改めてこう説明する。「例えば、一般宴会の予約状況を月、曜日、あるいは企業業種ごとに調べて傾向を分析することは、紙台帳では非常に難しい。しかしシステムの検索機能を使えば容易に分析できる。しかもその予約状況が明快なビジュアル画面ですぐに把握できるところが、このシステムの優れたところですね」

つまり、収支予測を常に正確に描き出し、人員配置などの運営効率を最大化することを目的とした正確なフォーキャスト(売上予測)を宴会部門で実現するためにも、仮予約～確認作業～本予約の予約管理情報を一元化・自動化すること、宴会場のイールドマネジメントを最大化することが必要。そして、それを支えるのが総合支援システムのBV Managerなのである。



宴会部門の収支効率最大化に寄与するBVManager