

営業マンが手配業務までやる組織。 だから高度なシステムが必要だった。

佐藤 徹氏〔セールス & マーケティング部 営業部長〕

ホテルの人気ランキングで常にトップの座を争う「パークハイアット東京」(東京・西新宿)。スモールラグジュアリーのコンセプトだけに宴会・婚礼部門もかなり絞り込んだ体制だ。コストをかけてシステム化を急ぐ必要もないように思えるが、同ホテルも昨年、(株)ユニコーンの「婚礼・宴会総合支援システム BV Manager」を導入した。その背景には、業務効率アップに向けた営業組織の抜本改編という事情があった。

パークハイアット東京は昨年9月、営業組織体系を大きく変えた。宴会営業と宿泊営業を統合し、各営業マンが法人向けにすべての商品をセールスする体制に移行。その一方で、婚礼営業については宴会営業から独立させた。

向こう4年ほどで、東京では同じカテゴリーの外資系スモールラグジュアリーがいくつも誕生する。これまで競合があまりなかったカテゴリーが一転、激戦区に。その危機感が、生産性、業務効率向上を目的とした営業組織改編を断行させたのだ。

そして、同ホテルではそれに合わせて婚礼・宴会総合支援システムであるBVManagerを導入した。直近の宴会部門実績は一般宴会が年間450件、婚礼が300件。宴会場3ヵ所というコンパクトな陣容だけに、現場に関してはほかの大型ホテルほどシステム化の必要性に迫られていたわけではない。むしろ“営業体制支援”の意味合いのほうが大きかったという。

「宴会営業の経験がほとんどない営業マンも、宴会を売らなければいけない。その逆もあり。そして大型ホテルであれば宴会予約というセクションがあって、営業マンの受注後はそちらにボタンタッチされますが、当ホテルではそのセクションは存在せず、営業が予約管理から社内外の発注業務まですべてやるわけです。その



佐藤徹セールス & マーケティング部 営業部長

流れのなかでは、やはり旧来の台帳や手書き伝票による業務管理手法では効率が悪く、せつかく組織改正をした意味がなくなってしまう。BV Manager は、そこを解決する手段だったわけです」

佐藤徹セールス & マーケティング部営業部長は、システム導入のいきさつをそう説明する。

予約受注から先の顧客情報管理、宴会サービスや調理、契約企業への手配といった業務は、営業部内のコーディネーターと呼ぶ担当者がケアするものの、その管理は営業担当者自身の責任。そして管理することに煩わされていたのでは本来の営業はおろそかになる。つまり、そうした業務情報を一元管理できるシステムであることがここでは求められたのである。「いろいろな宴会システムを比較検討しましたが、業務手配の自動化機能があるのはユニコーン社製品だけで、それが選定理由となりました。当ホテルの場合、一般宴会も婚礼もパッケージは一切なく、案件ごとの手配指示内容は非常に細かくなります。BVManager の場合、手配書を起こすためのフォーマットに基づいて最初からの情報管理体系がデザインされており、非常に使い勝手がいい。システム導入までは、受注伝票を手書きで起こし、台帳に記入し、さらに手配書を起こしていくという作業の積み重ねで、ミスが発生する可能性もあったわけです」

プレスでの認知度が高い同ホテルは、宝飾、化粧品などの企業のプレス向けパーティーが開催される頻度が高く、その内容もかなりデコラティブ。例えば花の種類や花器、レイアウトまでがクライアントから指定を受けるケースが多く、手配書の記入項目は多岐にわたることになる。そうした細部の情報も、最初の段階で



開業から8年、人気ホテルのトップの座を保って来たパークハイアット東京

ちんと人力しておけば、そのまま後続の業務の流れに自動的に反映されていくわけだ。

※

さて、この数年のうちに大手ホテルで急速に導入が進んでいる BV Manager。その機能と特性はつぎのようなものだ。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、日、曜日、六輝星ごとにピジュアル表示、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充実しており、業務体制の状況に応じたシステム構築と運用が可能だ。汎用機能で対応できない分野はかゆいところに手が届くカスタマイズも可能。つまりオーダーメイドに近い環境を提供してくれる。ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズを反映させてきたユニコーン社製品ならではの特色で、他社の追従を許さない使い勝手を実現している。



BVManager は婚礼・宴会セールスのあり方を根底から変える