

「神戸メリケンパークオリエンタルホテル」編

※週刊ホテルレストラン 2002年5月17日号

「ホスピタリティと業務の効率化」特集より。

## IT化の恩恵。それはホテルではなく お客様に還元すべきもの。

松下 麻理氏〔マーケティング営業部〕

神戸港の観光棧橋の突端に位置し、270度の視界に海が広がる「神戸メリケンパークオリエンタルホテル」(神戸市中央区波止場町)は、関西の婚礼マーケットで高い人気を誇るホテルである。しかもロケーションや施設構成の特色から、婚礼に対するニーズも多様だ。そんな同ホテルが(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を導入したのは、接客サービスのレベル向上を目指してのものだった。

神戸メリケンパークオリエンタルホテルの年間婚礼件数は約1200組(2001年度実績)。東京都内の大型ホテル並みの件数で、これはホテルの規模からしても多いといえる。

婚礼施設の過当競争が進むなかホテルにとってはうれしいことだが、一方では“贅沢な悩み”も抱えていた。「過密なスケジュールのなかで、ときには接客が手薄になってしまうことがありました。本来なら競争激化のなかでお客様のケアを最優先させなければいけないところを、それができない歯がゆさ。その最大の要因は、一連の事務処理に時間が取られていたこと。こうした時代ですから人員を増やすこともままならず、予約管理から発注までの各業務で悪戦苦闘していたんです。これではいけない、何とかしようということで、IT化を検討しはじめたのが2000年秋ごろでした」

マーケティング営業部の松下麻理氏はそう話す。

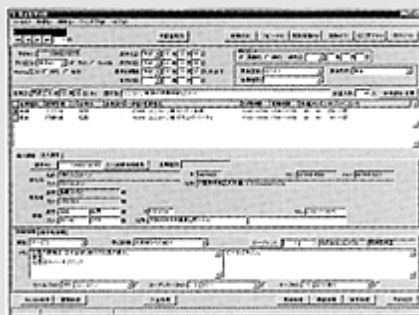
従来の手書きの台帳による予約管理は、複数のスタッフが同時に見ることができず打ち合わせ業務も効率的に行えない。予約変更が重なった場合はどうしても宴会場の空き時間が出てしまい、稼働が落ちる。料理や付帯サービスの発注作業でも、台帳からのアナログな情報管理のもとではミスが発生する可能性がある。

そうした状況を打破するためには、やはりIT化が必要不可欠という判断だったのである。

そして同ホテルが選んだのがBV Managerだった。「検討をはじめてから

数社のメーカーのシステムを候補に挙げたんですが、現場の実状をよく把握している点と、パソコンの初心者でも扱える操作性のよさでBV Managerに決定することになったんです。特にビジュアル面の見やすさがいいですね。それと、各業務段階でデータを加工しやすいことも評価の対象になりました」

※



宴会宴席情報画面

こうした評価を同ホテルから得たBV Manager。その特色を整理するとつぎのようになる。

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できる、②予約スケジュールをチャートで表示、③仮予約・予約・取り消しなどの予約管理データをリアルタイムで更新(情報の即時共有)、④顧客データの多様な検索機能と打ち合わせ進捗状況、変更履歴の管理が可能、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…などなど。

このほかホテルごとの業務状況に応じ

て活用できるアプリケーション機能が充実している。また汎用機能で対応できない分野については、オーダー感覚に近いカスタマイズもさまざまにできる。オーダーメイドによるシステム構築に近い使い勝手を実現できる汎用ソフト。

それがBV Managerの特色なのである。

※

「事務作業の能率は、システム導入の前と比べてほぼ倍くらいになっていると思います。それだけ事務処理に割かれていた時間を、今度は接客に集中することができるようになり、より親身なケアができるようになりました。婚礼は人生最大のセレモニーですから、私たちも絶対に失敗は許されません。その心理的な重圧はたいへんなものなのですが、BV Managerの導入によって心理的な余裕が生まれ、スタッフ全員が自信を持って業務に当たることができるようになりました」

説得力のある松下氏の言葉だ。

同ホテルでは、BV Managerの導入に並行して、インターネットのウェブ上で婚礼宴会の見積もりからスケジュール管理、招待客情報の作成までできるシステムも稼働させた。

「IT化による恩恵は大きい。でも、それで人員を削減するというのではなく、その恩恵はすべてお客様へのサービスに還元すべきもの、というのが当ホテルのスタンスです。より細やかでニーズに即したサービスをご提供するためにIT化はあるべきだと思います」

松下氏は最後にそう付け加えた。