

[マンダリン オリエンタル 東京]

宴会は人で決まる。営業マンを生かすためにも優れたシステムが欲しかった

世界屈指のラグジュアリーホテルである「マンダリン オリエンタル 東京」。同ホテルでは最新の施設と婚礼・宴会集総合支援システム「BVManager」を駆使した営業戦略で東京・日本橋における新たな宴会需要開拓に取り組んでいくという。

世界規模のラグジュアリーホテル チェーンが導入したシステム



マンダリン
オリエンタル 東京
宴会部長
狩野努氏

2005年12月2日、かねてから注目を集めていたマンダリン オリエンタル 東京が東京・日本橋に新築された日本橋三井タワー内にオープンした。同ホテルはきめ細やかなもてなしにより世界的に評価の高いラグジュアリーホテルチェーン、マンダリン オリエンタル ホテルグループの最新ホテル。最先端技術が導入された三井タワーの最上層部と低層部、さらに重要文化財である三井本館4階部分に、客室179室、レストラン&バー7カ所、宴会場・会議室11カ所、さらにはSPAなどを展開している。

宴会会場は三井タワー3階に550㎡のグランドボールルームとチャペル、三井本館4階に中宴会場4会場を含む10会場の計12会場。うち披露宴に対応する会場は4会場、残りは60〜12名の正装に対応する小宴会場および会議室となっている。これらを効率よく販売していくために導入したのがユニコーンが開発した婚礼・集宴会総合支援システムであるBVManagerだ。

「宴会、とくに一般宴会は担当する営業

マンの力量によって決まる部分が多い。それだけに彼らが積極的に動ける環境が必要ですが、手書きの台帳管理では営業戦略を立案するためのデータを分析するために1日中デスクワークに追われてしまうこともある。いわば人を生かすためにも効率的かつ高機能なシステムの導入は不可欠なのです」

と同ホテルの狩野努宴会部長は説明する。数あるメーカーの中から同社のシステムを選んだのは、オーダーシートの作成・管理までリンクしているように、現場のニーズをしっかりと反映している点だったという。

豊富な機能を搭載し、ホテルの 宴会セールスをサポート

ユニコーンが同システムを初めてリリースしたのは10年前。これまでに導入されたホテルからの業務ノウハウをフィードバックさせながらバージョンアップを繰り返してきたことで、同システムには宴会セールスおよび管理のために必要な



予約状況などをビジュアルに表示。見やすい画面づくりも同システムならではのもの。

機能が豊富に搭載されている。予約状況や顧客情報の管理はもちろん、顧客や会場別に昨年対比の売上げを一覧することも可能だし、GOPも必要の都度で算出できるようになっている。これが営業戦略を立案する上で大いに役立つ。

「あくまで操作は人ですから、人とシステムが柔軟に融合できるシステム構築を目指しております」と語るのはユニコーン情報システム事業部東京統括SEの田名後智弥氏。ゆえに同システムを導入するホテルも多く、ホテルマンにとって慣れ親しまれてきたからこそ、日本初進出の同ホテルでも選ばれたということもできる。

台帳管理だけでなく、狩野部長がいうように戦略支援ツールとして活用するにはデータの蓄積が必要であり、それが整うまでもう少し時間がかかるが、婚礼に関しては昨年4月から営業を開始しており、ある程度の傾向分析はすでに進められている。「この分析をもとに、宣伝告知などの媒体展開に活用していきたい」と狩野部長。今後新たな婚礼・宴会需要を開拓していくことを期待したい。



同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の田名後智弥東京統括SE（左）と服部尚史主任SE