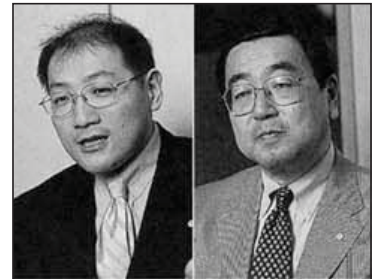


## [横浜ベイシェラトン ホテル&amp;タワーズ]

# 合理化による戦略的営業体制構築と 同時に顧客満足度の向上を実現

横浜駅西口のランドマークである「横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ」。駅から徒歩1分という至便な立地でさまざまな宴会ニーズを吸収する同ホテルでは3年前、婚礼・宴会総合支援システム「BVManager」で同業務の合理化を図った。



右) 横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ 営業部長 大山潔氏  
左) 同社 営業推進グループ 課長 比留間英司氏

## BVManager導入で宴会部門の ペーパーレス化・合理化を図る

「横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ」の開業は1998年9月。相模鉄道グループが進めてきた横浜駅西口再開発事業の一環として開業した経緯から、地元客の開拓や横浜の経済活性化への貢献を重要なミッションのひとつに掲げており、料飲・宴会部門には当初から力を注いできた。

同ホテルが(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システムの「BVManager」を使用して宴会の管理を開始したのは2003年4月。PMS(ホテル基幹システム)が更新時期にきていたことから、それに先立つ形で導入された。

以前は宴会売上げや顧客情報こそPMSで管理していたが、基本的な業務は台帳がベース。つまりペーパーでの管理であり、過去データを参照するにはストックからいちいち探し出さなければならなかったし、資料を作成するにもデータを入力していかなければならなかった。これを改善するために同システムの導入を

決めたと営業部長の大山潔氏は語る。「とにかくホテル内では最後まで紙ベースだったのが宴会部門。これを合理化するとともに、会計処理の簡素化や情報の体系化も進めようと考えたのです」

もちろん、体系化された過去データを分析することで戦略的な営業を展開し、競争力を高めるといふ狙いもあった。例えばキャンセルが出た場合でも、規模や価格などをキーワードで過去データを検索すれば、候補となる顧客が瞬時にいくつも出てくる。そこに積極的にセールスに出掛けるということも可能。今まではそのデータを見つけるまでが一苦労だったわけだから、生産性は大幅に向上することになる。

## 現場への情報も正確に伝わり、 顧客満足度が向上

もともと、初期段階はデータ構築のための作業負荷が大きかったのは事実。宴会は次回利用までのサイクルが長いいため過去データも最低3年前までさかのぼって入力し直さなければならなかった。

「台帳が電子化されることへの不安や、システムに慣れるまでのハードルは高かったけれど、今では完全に使いこなしています。導入台数も最初は30台でしたが現在は倍以上に増えています」

と語るのは営業推進グループ課長の比留間英司氏。それまで各営業担当が手書きで作成していたテーブルプランもBVManagerと同時に導入した宴会会

テーブルプラン編集システム「BVDraft」で作成。メールで打合せができるようになったことも顧客満足につながっているという。

「さらに、顧客との打合せや確認を経て作成したオーダーシートが、料理やサービスなどの現場に正確に伝わることも顧客満足点では大きい。また会計処理も楽になって省力化も図れた。これも導入メリットのひとつですね」(大山氏)。

すでに同ホテルでは欠かせないシステムとなつているが、ユニコーンではより発展的な活用を目指して、「他ホテルのカスタマイズ事例などを紹介しながら、お客様の発展的なニーズに応じたシステム構築、運用サポートを徹底していきたい」(同社情報システム事業部/神谷将司氏)と協力体制を明らかにしている。

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。



同ホテルを担当するユニコーン情報システム事業部の神谷将司氏