

婚礼・宴会に特化した使い勝手の良いシステムと 担当営業マンのサポート力に全幅の信頼を寄せる

楠井 学氏 (セールス&マーケティング部 営業部長)

2007年3月30日に東京・六本木の複合商業施設「東京ミッドタウン」内に開業した「ザ・リッツ・カールトン東京」(東京都港区)。開業前からの注目が非常に高く、婚礼・一般宴会ともに業績は順調に推移している。そんな同ホテルを支えているのが、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」と、担当SEのサポート力である。

開業前からの注目が非常に高く、婚礼・一般宴会ともに業績が順調に推移しているザ・リッツ・カールトン東京



「東京ミッドタウンという立地に加えて、1997年に開業していた『ザ・リッツ・カールトン大阪』のブランド・ネームがありましたので、開業前からのお客さまの問い合わせが想像以上に多かったです。婚礼に関しては、会場見学ができる開業日を待たずして約200組にご成約いただき、非常にびっくりしました。売り上げは、初年度の昨年は順調に伸び、とても良い結果を残すことができました。今年は、経済状況の影響もありませんが、非常に良いプレッシャーの中で仕事をしています」

開業前から現在に至るまで営業の最前線で活躍している楠井学セールス&マーケティング部 営業部長はこう説明する。



婚礼は、社会的地位の高い方々など高所得者の利用が多い。一方、一般宴会は、金融セミナーや宝飾の展示会、ファッションショー、映画の記者会見など、あらゆるカテゴリーからバランスよく受注している。

※

日本人、外国人入り交じってのチームである同ホテルにとって、「BV Manager」は力強いサポーターとなっている。その理由を楠井氏は次のように語る。

「外資系ホテルチェーンの場合、本部から使用するソフトを指定されることが多いのですが、日本語に対応していないため使いこなすのに苦労することがあります。また、

外資系ホテルと言っても、社内でのコミュニケーションは日本語が一般的。その点、日本語対応ソフトであるユニコーン社製品にはとても助けられています」

とはいえ、スタッフの中には日本語が分からない外国人スタッフも多い。そうしたスタッフのために、会社名やお客さまの名前の上に設けられたよみがなを入れる欄には、従来のシステムではひらがなしか入れられなかったものを、ローマ字で入力できるようにカスタマイズしている。

※

「私が無理なお願いをしても、担当の梅田さんは自分が働いているホテルのこのように、本当に親身になっていろいろと提案してくださいます」(楠井氏)。

これまでさまざまなホテルでの勤務経験を持つ楠井氏は、日本のホテルの売り上げの大半を占める婚礼・宴会に特化したソフトウェアであり、多くのホテルからの意見を反映し、細かい部分まで使い勝手が良い「BV Manager」、そして担当SEのサポート力に全幅の信頼を寄せている。

「ソフトウェアは、買っていただくだけではなく、使っていただくかなければ意味がありません。ホテル様にとって使い勝手の良いソフトウェアであるためには、とことんお付き合いさせていただきます。そうしたことから得たヒントをもとに、さらにユニ



(株)ユニコーン 梅田浩一 ソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャー

コーン社製品を良いものにしていきたいと思っています」

ユニコーンの梅田浩一ソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャーはこう語る。

※

さて、最後に「BV Manager」の機能と特性をご紹介します。

①式場・宴会場の予約状況を年間カレンダー、月、日、六曜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売り上げ分析など各種営業データの分析機能などがある。

このほかにもアプリケーション機能はさまざまあり、ホテルの営業状況に応じてシステムを構築していくことができる。また、汎用機能で対応できない分野は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となる。こうした点は、ホテル宴会システムに特化し、徹底的に現場ニーズをくみ上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



日本人、外国人入り交じってのチームである同ホテルにとって、「BV Manager」は力強いサポーターとなっている。