

「いかに簡単にできるか」と「バイリンガル」を重視したカスタマイズで、使い勝手の向上を実現

大谷 潤氏 (ケータリングディレクター)

昨年9月1日にオープンした「ザ・ペニンシュラ東京」(東京都千代田区)は、ザ・ペニンシュラホテルズ初の日本進出ホテルである。長年にわたる綿密なリサーチによって日本の婚礼・宴会市場の独自性に理解を示し、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用。シンプルで使い勝手の良いカスタマイズを行ない、業務効率化を実現している。

ワールドワイドに展開しているホテルチェーンの場合、既存ホテルで使用しているソフトウェアの使用が原則である。しかし、日本進出を長年の夢として持ち続けてきたザ・ペニンシュラホテルズは、日本の婚礼・宴会市場の独自性を理解し、日本の多くのホテルから支持されている「BV Manager」の採用を認めた。

「ザ・ペニンシュラホテルズがワールドワイドで使っている客室予約システムにバンケットの情報を入れることもできますが、日本の婚礼・宴会予約は書き込む内容が細かく、しかも漢字を使いますので、どうしても日本独自のソフトウェアが必要です。ユニコーン社



ザ・ペニンシュラ東京
ケータリングディレクター
大谷 潤

の『BV Manager』が既存の客室予約システムとの親和性があったことも採用決定の要因の一つです」

大谷潤ケータリングディレクターはこう語る。

※ ※ ※

「BV Manager」をカスタマイズするに当たり、大谷氏は「いかに簡単にできるか」と「バイリンガル」の2つのポイントを重視した。

「いかに簡単にできるか」については、本当に必要と思われる情報しか入力しないようにした。また、通常のソフトウェアなら担当者が2人いれば同じ内容を2人分、別々に入力しなければいけないのを、1回で済むよう

にした。

「あればいいなどと思う情報すべてを入力することも大事かもしれませんが、結局、入力するときや、入力された情報を検索するときに手間になって

しまうことが少なくないので、できる限りシンプルにしてみました。入力時に悩んでしまうソフトウェアは、後で見たときに使えないデータになってしまうことがありますから」(大谷氏)

スタッフには外国人と日本人がいるので、バイリンガルでの情報共有は大切である。会社名、イベント名、会場名、開催時間、人数など情報を絞り込み、本日開催のイベントについてスタッフ全員が知ることができ「デイリー・イベント・レポート」をバイリンガルにした。さらに、通常のパッケージにはない「会の目的」という項目を追加し、バイリンガルで表示できるようにした。

※ ※ ※

「『こういうことがしたいが、一番簡単にできる方法を提案して欲しい』という要望に対して、当ホテルに合うであろう2、3の提案をいつもしてくれて助かりました」(大谷氏)

ザ・ペニンシュラ東京を担当したユニコーン情報システム事業部の中鉢佳恵さんは、「婚礼と宴会ではオーダーシートのフォーマットが全然違います。特に婚礼は内容が細かいので、必要な項目をお聞きして、で



(株)ユニコーン 情報システム事業部
中鉢佳恵さん

きるだけホテル様の要望に合うようお手伝いさせていただきました」と笑顔で語る。

※ ※ ※

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、六輝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腕表示、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汲み上げてきたユニコーン社製品だからこそ可能なのだ。



「BV Manager」が既存の客室予約システムとの親和性があったことが採用決定の要因の一つだった