

新システム導入で協力会社との連係を実現させ 顧客情報の共有化を図り業務の効率化につなげる

横田浩二氏 (営業部 部長)

水越重暁氏 (営業部 予約・販促グループ支配人)

1996年3月に東京・台場にオープンしたホテル日航東京は、ホテルの全体的なコンピュータシステムの見直しを図り、2004年に婚礼・宴会部門で(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用。ホテルのみならず協力会社との顧客情報を共有し、業務の効率化と顧客満足度アップ、売り上げの増加を実現している。

「2003年、ホテル全体でのコンピュータシステムの見直しが行なわれ、『各部門で一番良いシステムを探せ』という社長の指示で、いろいろなメーカーのシステムを検討しました。その結果、ビジュアル性の良い台帳画面、画面展開などの操作性、多彩な帳票類など、私たちのほしい機能が一番そろっていたのが、ユニコーンの『BV Manager』でした」

横田浩二営業部部長は、「BV Manager」導入のいきさつをこう語る。

無線LAN環境にしたブライダルサロンでのPCを見ながらの打ち合わせも含め、「新しいシステムを100%使い切る」という考えのもとカスタマイズの打ち合わせを重ね、04年11月から本格稼働。翌年からは、衣裳や花、写真などの協力会社も利用できるようにした。

「BV Manager」導入で顧客情報が迅速に共有できお客さまのニーズに合わせた商品の提案が可能になり、婚礼の打ち合わせがスムーズに行くようになった。また、協力会社も含めたホテル全体がお客さまをサポートする態勢が出来上がり、顧客満足度と売り上げアップにつながっている。07年(07年1月～12月)には婚礼件数1000件の大台を突破し、08年はそれ以上の業績が見込まれている。

※ ※ ※

07年には、一般宴会営業担当者用の営業支援システム「BV Sales」を導入した。「以前は別の会社のシステムを使っていましたが、システムが違うため『BV Manager』と関係せず、アシスタントが情報を手打ちしていたのでオンタイムで情報を知ることができませんでした。しかし、『BV Sales』にはなくて以前のシステムにはあった機能がどうしても必要でしたので相談したところ、こちらの要望に誠実に対応してくれたことが導入の大きな要因でした。おかげさまで『BV Sales』導入でお客さまへの回答が早くなりました」

水越重暁営業部予約・販促グループ支配

人はこう語る。一般宴会の売り上げ(4月～翌3月)は05年度が20億6000万円、06年度が21億2200万円、07年度が22億8900万円と、コンスタントに増加している。

「いろいろな要望をいただき、こういうやり方もあるのかと勉強になりました」(神谷将司カスタマサポート主任SE)、「ホテル様側がシステムに対して理解があり、実現したことが明確であったので、スムーズに進めることができました」(田村健太ソリューション事業部プロダクト事業部統括プロジェクトマネージャー)というユニコーンの担当者の言葉は、ホテルとの共同作業が実り多かったことを示している。

※ ※ ※

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



1996年3月に東京・台場にオープンした、大型帆船をイメージした優美なフォルムのホテル



横田浩二 ホテル日航東京
営業部 部長 (婚礼担当)



水越重暁 ホテル日航東京
営業部 予約・販促グループ支配人

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。



田村健太 (株)ユニコーン
ソリューション事業部



神谷将司 (株)ユニコーン
ソリューション事業部



「BV Manager」導入で顧客情報が迅速に共有できお客さまのニーズに合わせた商品の提案が可能になり、婚礼の打ち合わせがスムーズに行くようになった。