

# 「BV Manager」から派生したさまざまな製品群 それらはすべて、顧客と問題意識を共有したからこそ生まれた

(株)ユニコーンの強みを表現する一つのキーワードに「SE力」という言葉がある。この言葉は決して開発力だけを指すのではない。顧客の視点に立ち、顧客が抱える悩みを自らの悩みととらえて、共に解決しようという姿勢そのものを指すのだろう。基幹システムの「BV Manager」も、もちろんこの「SE力」によって生み出されたが、本稿ではそこからさらに派生した製品群の開発過程を聞き、そこから同社のポリシーまでを読みとってみたい。



「BV Navigator」の顧客側のサイト画面。スケジュール表サイトで見つかる情報が顧客に分かり、料理のコースや引き出物などの情報を画像とともに閲覧できるようにすることも可能だ



多拠点・多店舗にも対応したレストラン予約顧客管理システム「ReCS」。ASPでの導入も可能だ

ユーザーである現場スタッフと密に話し  
細かなニーズを吸い上げる

もともとホテルや式場の業務支援ソフトの開発から始まった(株)ユニコーンは、ホテルの現場スタッフとの対話を重視し、ノウハウを蓄積しながら、さまざまな業界特化の製品をラインアップ、リリースして業界の注目を集めている。

そのユニコーンが婚礼・宴会会総合支援システムとして1993年にリリースしたのが「BV Manager」である。このシステムは宴会需要の多い大型シティホテルではかなり普及が進んでいるから、「BV」と聞けば「普段から使っている」とか「以前に使ったことがある」という読者も多いだろう。

「BV Manager」は、開発当時は、難しいとされていたブックレス予約をパソコンでいち早く実現した業界初の製品で、婚礼・宴会における予約から見積作成・台帳管理、打ち合わせ支援、売り上げ・精算処理等の業務を総合的に網羅している。業務管理に加えて、営業、経営支援的な要素が加わった同システムは、同社のSEが業界のニーズをくみあげ続けた集大成といえる。

升田氏「最近ではホテルだけでなく、専門式場、ハウスウェディング会社、互助会、それにカンファレンス会場も含めて、多数のお客さまに「BV Manager」を「採用いただいています」

山本氏「操作面では、ビジュアルチャート表示による迅速正確な予約登録と変更、エージェントからの問い合わせ対応、ダブルブッキングの防止とプライオリティを考慮した予約の実現などきめ細かい機能が盛り込まれており、今なお進化し続けています。また、最新バージョンでは新しい技術を取り込み、ASP対応するなど、お客さまにとっては、システムの構築を柔軟に、初期投資を軽くして、導入していただくものになるでしょう」

この「BV Manager」を中心に、同社は婚礼・宴会会業務、さらにはレストラン業務までをサポートするシステムを次々とリリースしてきた。

升田氏「創業時から、ずっとホテルの皆さまに対してヒアリングを続けてきたので、ただで中々、「こうなったら、この仕事はもっと楽なの」とか「こういうツールが

あれば便利なんだけど」というお声をできる限り吸い上げて、それをシステムで解決すべくさまざまな製品を開発してきました」

ホテル運営での問題点をシステムで解決していくというのが、創業来、同社の変わらぬポリシーである。

2001年にはホテル業界特化型営業支援システムの「BV Sales」をリリースし、2003年には営業マンが外出先でも状況把握ができるようにと、携帯やスマートフォンでアクセスできる「BV Manager Mobile」や「BV Sales Mobile」を開発した。また、婚礼サロンでの新規接客ツールで、「BV Manager」と連携して利用される「BV Assist」、席次表システム「BV Seat」、テーブルプランシステム「BV Draft」、ASP対応婚礼販促支援システム「BV Assist」などは、同社のSEたちがホテルスタッフと密にコミュニケーションをとり、宴会現場のニーズをくみ取って生まれた婚礼業務支援製品群である。

## 単なるシステムに終わらず 分析し、戦略を練る材料を提供する

婚礼業務支援に特化してきた同社は顧客が抱える「困ったこと」を解決するために知恵をしぼり、それに対応するシステムを開発してきた。その支援領域は徐々に広がりをみせ、2005年にはレストラン予約顧客管理システムの「ReCS」を開発するに至った。

山本氏「レストラン予約顧客管理システムなんて、当然すでに導入済みの他社製品があるだろうと思っていたのですが、実はよくよくお話を聞いてみるとPOSシステムと紙台帳を利用している形で、営業に必要なデータはエクセルで別管理しているなど、現場の方は「苦勞をされているのが分かりました」



東京統括  
プロジェクトマネージャー  
田名後智弥氏



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  
田村健太氏



全社統括  
プロジェクトマネージャー  
山本泰生氏



取締役 統括部長  
升田憲次氏

そこで、ホテル専用のレストラン予約顧客管理システムを開発するに至った。では、ホテル専用のシステムとは。

田村氏「一般の外食レストランと異なり、例えばホテルの中には和・洋・中さまざまなレストランがあり、それぞれが管理しておかなければならない顧客情報も微妙に異なります。しかし、それらの予約、顧客情報を管理活用するには一つのシステムで行なわなければ相乗効果が得られない。また、フロントや宴会営業からも情報共有できる仕組みが必要になります」

レストラン予約センターを用意し、情報を一元管理することで、例えば、予約時に過去の利用履歴を確認できたり、和食が満席の場合に洋食をお勧めし、さらにその顧客が和食のリピーターであっても、洋食の現場に顧客情報を手渡すことで満足のいくサービスを提供できる可能性が広がる。

田村氏「また、『POS』はPOSの売上情報を吸い上げる機能を持っています。つまりPOSからの売上情報と顧客データを結びつけることで、より顧客ニーズを細かくとらえた分析やサービスが可能になります。この時点で、このシステムは単なる予約顧客管理機能だけでなく、データ分析や戦略構築のできるシステムになるのです」

## ゲスト、業者、スタッフを結ぶサービスを提供す「BV Navigator」

2008年にリリースされた「BV Navigator」は、それまで後方支援的に婚礼をサポートしてきたほかの製品とは異なり、クライアントのお客さま、つまりエンドユーザーにダイレクトにリンクし、業者とスタッフの共同販売を推進する製品として開発された。

「BV Navigator」は一言でいうと、プランナーとお客さまのコミュニケーションを促

進、管理するシステム。会場ホームページにアクセスしたお客さまが、会員画面にログインすると、システムに接続される。そこには、ブログ形式で担当プランナーと直接やりとりができるサイトが用意されており、打ち合わせ内容の確認や変更、式に関する相談を24時間いつでも利用できる。一方、会場側は、すべてのプランナーと顧客のやりとりをバックで閲覧することができ、現場の効率化はもちろん、お客さまへのアプローチタイミングを教えられるなど、プランナーをサポートでき、ミスやクレーム防止にも活用される。

このシステムのサイトは、会場側の公式ホームページのデザインが踏襲されるので、顧客には全く違和感がない。また、顧客が遠方に在住の際や、両親が打ち合わせに参加したい場合などにも非常に力を発揮する。そしてもう一つ、会場側にとって魅力的な使い道があると山本氏は話す。

山本氏「仮予約中のお客さまや見学段階のお客さまにもキーを発行することで、困り込みを促進し、成約率の向上につなげている企業もあります」

成約から当日までは、お急ぎ婚でない限り半年から1年ほどの間があるのが普通。「BV Navigator」はその間の顧客と会場をつなぎ、モチベーションを持続させるシステムとしても機能するのだ。

田村氏「レセプションメンバーという機能があり、挙式から披露宴の構成をシミュレートできます。お客さまが検討中の部分に分かり、式の流れの中で演出をイメージしやすく、次回打ち合わせの提案資料を用意できるなど、よりスムーズなやりとりが可能になります」

## 開発から保守まで担当することでクライアントと問題意識を共有する

現場の声にひたむきに耳を傾け、問題

解決や効率アップに努めてきたユニコーン。同社が業界から支持されトップシェアを誇る理由は、SEたちがわれわれホテル業界人と同じレベルでオペレーションの現場を少しでも良くしようという熱い思いを持っているからだろう。

例えば、同社製品の導入にあたってはSEが直接納品、アフターサポートにあたるなど、製品の開発という上流からアフターフォローという下流まで、すべて彼ら自身が行なっている。

田名後氏「ちよつとした調整もSEが直接対処いたしますので、導入時からの運用を理解させていただいていることもあり改修後のイメージの共有が容易で、迅速に精度の高い調整ができる面も長所ではないかと思います」

通常は4、5年でシステムの入れ替えを行なう会場が多いが、同社のシステムからの離脱はほとんどないという。

田名後氏「SEが直接お客さまからヒアリングを行ない、納品後も新たな要望があれば改良を加え、より使い勝手のよいシステムを実現します」

升田氏「開発から導入、そしてアフターフォローまで、一貫して同じ担当者がお付き合いますので、お客さまには安心感があると思います。同時に、そうやって密にお客さまとお付き合いすることで、当社の社員は一人一人がそれぞれに問題意識を持って働けるのです。お客さまが抱える悩みを自分のものとしてとらえる感覚が芽生えることで、『なんとかして、これを解決しよう』という熱意も生まれますし、解決できたときの達成感もひとしおなのです」

システムを売って終わりではなく、顧客と膝を突き合わせてシステムを見つめ、それぞれの会場にとってベストな状態に成長させていく。そこまでやって、初めて、使いこなせるシステムとなるのだらう。

## 導入事例

# パートナー企業とも連携し、真に使えるシステムを作る

07年、08年と年間婚礼件が1000組突破と好調を維持するホテル日航東京。同社では、2004年から(株)ユニコーンの「BV Manager」を導入している。導入のいきさつと現状を聞いた。



ホテル日航東京  
営業部 部長 横田浩二氏



ホテル日航東京  
営業部 予約・販促グループ支配人  
水越重暁氏

ホテル日航東京が「BV Manager」を選択した経緯をお聞かせください。

横田氏「ホテル日航東京では2003年に、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、その際に婚礼・集宴会に関するシステムも一斉入れ替えとなりました。

それ以前のシステムでは全機能を使いこなしているとは言い難く、また、システムに対してわれわれの業務を合わせているところがあり、それ以上の継続使用に限界を感じている時期でした。

また、03年からはホテルとしても婚礼に一層の経営資源を投入することが大きな方向性として決定していましたので、ゼロベースで新システムについて検討することができました。

数社のシステムを検討しましたが、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、われわれの望む機能が一番そろっていたのが『BV Manager』でした。

また、当ホテルはブライダルサロンを無線LAN環境にして、パソコンの画面を見ながらの打ち合わせを可能にしています。そうした環境にユニコーンのSEの方々が柔軟に対応してくれたことも『BV Manager』を選択した大きな要因だと思います」

貴社では衣装室など、パートナー企業も「BV Manager」で一元管理しています。

横田氏「『BV Manager』がホテル内で本格稼働したのが04年の11月。翌年からはすべてのパートナー企業と連携することがで

きました。衣装、花、写真など、パートナー企業と同じシステムを使うことで、それまで各社でやっていた業務が一括化され、大変な効率アップと同時に、ミスの防止にもなっています。

『BV Manager』の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りました。また、パートナー企業も含めたホテル全体で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と感じています」

営業マンは「BV Sales」を活用されているようです。

水越氏「『BV Sales』は07年に導入しました。以前は別の会社のシステムを使っていましたが、『BV Manager』との連携を図るために取り入れました。当初、以前のシステムにあったレポート機能が『BV Sales』にはなく、それをSEの方に相談したところ、こちらの欲しいシステムの状態に柔軟にカスタマイズしてくれ、結果、定型フォームの帳票ではなく、細かい条件設定をして分析に生かせるようなレポート機能が付加されました。

われわれはシステムに関しては素人ですので、あくまで業務の視点から『こういうことができればいい』という相談をユニコーンのSEの方には忌憚なくぶつけています。システムを開発する本人に要望を伝えられて、また、彼らがこちらの言い足りないことまでくみ取って提案を持ってきてくれるので、強い味方だと感じています」