



営業部 営業グループ デビュティーマネージャー 山川昭和氏  
営業部 宴会予約グループ 担当支配人 上田博次氏

〈取材協力〉  
ホテルグランヴィア京都 <http://www.granvia-kyoto.co.jp>  
〈お問い合わせ先〉  
株式会社ユニコーン  
東京営業本部 ☎03-6808-1237 大阪本社 ☎06-6943-4560 <http://www.atlantis21.co.jp>

IT導入事例2011 ユーザー訪問シリーズ

『ホテルグランヴィア京都』編

## 顧客・予約データを瞬時に表示し、事務作業を効率化 準備万端で顧客と向き合うゆとりを生む支援システム



西日本で8ホテルからなるJR西日本ホテルズは、平成19年2月よりチェーン統一ホテルシステムの構築に着手。当初は、かねてより使用していた既存メーカーのトータルシステムのバージョンアップを予定していたが、婚礼・宴会については、(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を採用した。シングルベンダーの利便性、価格面での優位性を鑑みた上でなお「BV Manager」が選ばれた理由はなんだったのか。導入の経緯とその効果について、フラグシップホテルであるホテルグランヴィア京都に聞いた。

複雑化し、増加する手配や発注を  
飛躍的に軽減するシステムを

JR京都駅直結の好立地と、大小12カ所のバンケット、さらに洗練されたサービスで、婚礼、宴会の人気が集まるホテルグランヴィア京都。しかし昨今の婚礼ニーズの多様化を受け、関係各所への手配・発注など、宴会・婚礼や営業スタッフの事務作業は複雑化し、作業時間も増加していた。チェーン統一ホテルシステム構築プロジェクトが動き出した際、一度は従来のトータルシステムのバージョンアップが決定したが、現場の声から、各ホテルが同様の問題を抱えていることが議題に。その負担を飛躍的に軽減するシステムとして名前が挙がったのが、ユニコーンの「BV Manager」だった。

「会場や備品の予約状況、打ち合わせスケジュールなどがチャート表示できる上に、見込みを含め、顧客の履歴や詳細データがまとめて管理でき、さまざまな検索方法で取り出せる操作性が魅力でした」と、婚礼・宴会システム導入のキーマン、上田博次担当支配人は語る。

またオプションとして「BV Manager」と連動する営業支援システム「BV Sales」と、携帯電話で「BV Manager Mobile」を導入すれば、営業スタッフが顧客の詳細な履歴データをホテルの内外で確認でき、適切なタイミングで適切な営業提案がはかれることも後押しした。「訪問計画の作成は紙ベースで行なっていたので、時間を短縮し、お客さまの満足度と売り上げを上げられるのではと期待しました」と営業支援システム導入のキーマン、山川昭和デビュティーマネージャー。さらに、同じくオプションの「BV Draft」を導入すれば、従来使用するマイクログソフトの作図ツール「Vidio」にアドオンし、迅速かつ美しくテーブルプランを作成、顧客に提案することもかなう。

これらの機能に大きな可能性を感じたため、導入効果の試算を依頼。すると、導入から5年で、なんと3万時間の作業時間の短縮が可能という結果が得られ、導入が決定した。

導入数は、「BV Manager」が7ホテル(457ライセンス)、「BV Sales」「BV Manager Mobile」が5ホテル(110ライセンス)、「BV Draft」が5ホテル(114ライセンス)。平成22年6月1日の

システム「BV Sales」と、携帯電話で「BV Manager」から抽出したデータにアクセスできる「BV Manager Mobile」を導入すれば、営業スタッフが顧客の詳細な履歴データをホテルの内外で確認でき、適切なタイミングで適切な営業提案がはかれることも後押しした。「訪問計画の作成は紙ベースで行なっていたので、時間を短縮し、お客さまの満足度と売り上げを上げられるのではと期待しました」と営業支援システム導入のキーマン、山川昭和デビュティーマネージャー。さらに、同じくオプションの「BV Draft」を導入すれば、従来使用するマイクログソフトの作図ツール「Vidio」にアドオンし、迅速かつ美しくテーブルプランを作成、顧客に提案することもかなう。

ホテルグランヴィア京都・大阪への導入を皮切りに、同6月に2ホテル、7月に2ホテル、10月に1ホテルが導入した。導入前には、各ホテルの担当者が本部での集合教育に加え、各ホテルで個別教育も実施。「現場スタッフのスキルには差があるため、ユニコーンの方と一緒に各ホテルを回ってもらえたことは、本当に助かりました」と上田氏は満足感を示す。

前システムからのデータ移行に関しても、期間は各ホテルで異なるが、ホテルグランヴィア京都ではユニコーンの協力を得て、婚礼・宴会の予約状況、顧客情報データの7割の移行を1カ月で終了。6月1日から新システムを稼働させたが、こちらも、通常2日はかかる新システムへの切り替えを1日で終えることができた。

現在、導入から約1年。業務効率化という目標に対して、約8割達成している。さらなる教育、システムに合わせた業務改善で100%を目指す予定だ。実際に「BV Manager」を活用する宴会・婚礼スタッフからは「事務業務が飛躍的に効率化し、1組1組とじ

システムにしようとなつた」との声が上がっているという。また、システム上での発注、手配やレポート作成により、ペーパーレス化にも貢献している。

店した婚礼客へのプレゼンテーションや見積もりを、客が自宅PCで確認できるシステムの構築や、iPadを使った打ち合わせ支援の促進が上がった。さらに、「BV Sales」には宴会だけでなく、宿泊やF B情報も手入力が可能なため、今後は宿泊、宴会、レストラン、ホテル全体の売り上げや予算の情報を総合的に活用し、視野を大きく広げた営業戦略を次なる一手としてにらんでいる。

「つくり向き合えるようになった」との声が上がっているという。また、システム上での発注、手配やレポート作成により、ペーパーレス化にも貢献している。

一方「BV Sales」「BV Manager Mobile」を活用する営業スタッフからは、いつでもどこでも顧客データや予約状況が確認できると好評だ。日報作成や報告、連絡業務などにかかっていた時間の短縮にも成功。上司が状況を素早く把握して助言できる上、担当者変更があっても、同レベルでの提案、営業が可能となるため、売り上げへの効果も期待されている。さらにホテルグランヴィア京都で

は、システム導入の約半年後に営業スタッフの携帯端末をiPadに変更。閲覧、入力がより行ないやすくなったため、労力や時間がいつそう軽減され、提案型の営業スタイルが促進された。

今後は、蓄積された1年分の営業日報や顧客の履歴をデータベース化して分析することで、「今何をすべきかをデータで把握しながら、アナログなお付き合いも大切にする、新たな営業スタイルを築いていきたい」と山川氏は意欲を見せる。顧客の基本データ、売り上げデータに関しては、インターフェイスをメインの既存メーカーシステムとリンクさせ、全ホテルで一元管理を行なっている。システム導入時に、クライアントサパー型からセンターサパー型へ変革を図ったことで、これらの顧客の基本情報や利用実績は、グループ8社で共有が可能となっている。これを活用すれば顧客に対しての提案が、さらに広がることは間違いないだろう。

**BV Systemシリーズとは**

(株)ユニコーンがホテルのニーズを可能な限りくみ取り開発した、業界向けの総合支援システム。その基幹システムである「BV Manager」はシティホテルの宴会に要求される、業務管理、接客ツール、顧客と営業フォロー、関連業者との取引管理機能など多岐にわたる業務をすべて満たしている。東急ホテルズ、IHG、ANAを始め、大手チェーンで数多く採用されている。

**BV Managerの機能と特性**

- 1) 式場・宴会場、備品の予約状況をビジュアル表示
- 2) 仮予約・予約・取り消しなどのデータの即時更新
- 3) 顧客台帳複合検索機能と打ち合わせ進捗状況、変更履歴の管理
- 4) 法人宴会の履歴管理と成約前フォローの支援機能、ほか豊富な機能で業務管理だけでなく経営支援、顧客満足に直結

※その他、  
「BV Manager」のモバイル版「BV Manager Mobile」、業界特化型の営業支援システム「BV Sales」、宴会会テーブルプラン編集システム「BV Draft」等、業界特化製品をランアップしている。