

多様な空間を合理的に組み合わせ きめ細やかな貸室サービスを提供

コンファレンス事業に見る「BV Manager」活用事例



2007年5月、東京駅に隣接したサピアタワー内に開業した東京ステーションコンファレンス。抜群の交通アクセスがもたらす利便性、最新の設備ときめ細やかなサービス体制によって、企業などに機能的な空間を提供するコンファレンスビジネスを展開している。現在の顧客数は、約2000社。メインターゲットは、製薬、医療関係の企業で、全体の約6割を占める。東京ステーションコンファレンスを運営するジェイアール東日本ビルディングはオープン時から、ユニコーンの婚礼・宴会会総合支援システム「BV Manager」を導入している。

将来的な多店舗展開にも対応できる多彩な機能メニューが決め手

JR東京駅に直結、高度な情報発信拠点として機能するサピアタワーにおいてコンファレンスビジネスを通じて、ビジネスシーンをサポートする東京ステーションコンファレンスは、ユニコーンの「BV Manager」を多種多様なタイプの貸室の提供、ケータリングサービスの管理などに活用している。いくつかのシステムとの比較の中で「BV Manager」が採用された要因として、導入後のバージョンアップについて多彩なメニューがそろっている点が挙げられる。ホテルでの導入事例を見ながら検討を重ねてきたジェイアール東日本ビルディングの片山将事部長は

「基本的な機能、カスタマイズのメリットなど、このシステムであれば将来的な多店舗展開にまで対応できると考え、導入を決めました」と当時を振り返る。「貸室の予約オペレーションをはじめ、ケータリングなど付帯サービスのメニュー構成を考えると、当社のビジネスはホテルの宴会事業に近い部分もありま

す。その意味では、ホテルにおける有効な活用事例があったことも参考になりました」

東京ステーションコンファレンスは、大小26種類の貸室を持ち、可動式仕切りにより最大44タイプの空間を提供することが可能。多様性のある空間提供を追求するビジネスモデルにおいて、部屋の組み合わせをいかに合理化し、優先順位をつけながら予約を取っていくかが売り上げを大きく左右する。予約状況をリアルタイムにチャート表示する「BV Manager」は、東京ステーションコンファレンスの予約オペレーションを担うツールとして重要な役割を果たす。貸室の図面やレイアウトについて同一のシステム上で編集、確認できる点も、現場の合理化につながっている。

システムのポテンシャルを引き出し活用の幅を拡大していきたい

また、顧客の宴席情報の中にケータリングのオーダーシートを組み合わせて、手配物のやり取りやお客さまへの確認書などを一括管理。オペレーションを一本化するメリットを打ち出している。カスタマイズによって「収入日報」の機能を加え、今日現在までの売上高が今月の目標値に対し



東京駅直結という利便性に加え、ハイグレードな設備空間で差別化を図っている

4年が経過し、顧客に関する多くのデータが蓄積されてきました。このデータの活用が、今後のテーマの一つになると考えています」

さらに大きな課題となるのが、将来的な多店舗展開への対応。そのためにも、より一層発展させたシステムを構築していかねばならない。一括集中管理ができる「BV Manager」の機能の活用をさらに深く追求することで、コンファレンスビジネスの可能性を拡大していくことになりそうだ。

「将来的には自社ビルの開発はもちろん、他社の業務受託も視野に入れたビジネス展開を考えていま

〈取材協力〉
東京ステーションコンファレンス
(株)ジェイアール東日本ビルディング
http://www.tstc.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



「システムが持つ機能をいかに使いこなせるか。取り組むべきことはたくさんあります」と語る片山将氏

立地によって変わるニーズに一括集中管理で対応するメリット

「片山氏は言う。「コンファレンスビジネスを成長させるためには、店舗数を増やしていく必要があります。拠点の数が増えていくに従って、集中管理の重要性は高まっていくでしょう。今のところ既存システムのバージョンアップで対応できていますが、長期的に見た場合、システムの在り方自体を見直し、進化させていかなければならないと考えます」

コンファレンスビジネスにおいて、お客さまの主な選択基準となるのは「立地」と「サービス」「グレード」だ。そのビルが立地するエリアによって求められるものも変わってくる。東京ステーションコンファレンスと池袋ステーションコンファレンスの比較においても、ニーズや顧客層はまったく違うとい

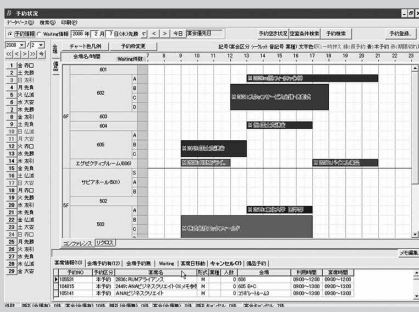
う。東京ステーションコンファレンスでは、東京駅という立地から、国際会議や学会の需要もあり、上階にあるホテルメトロポリタン丸の内との相乗効果も高い。池袋で同じスペースを持ったとしても、ニーズがあるとは限らない。「立地によって求められるグレイ

BV Manager コンファレンスバージョン

(株)ユニコーンがホテルのニーズをきめ細かく吸い上げることで開発した、婚礼・宴会会総合支援システム。業務管理、接客ツール、顧客と営業スタッフのフォロー、関連業者との取引管理機能など、シティホテルの宴会部門に求められる機能を多岐にわたり網羅し、大手ホテルチェーンで数多く採用されている。そのコンファレンスバージョンは、今回ご紹介したジェイアール東日本ビルディングやその他大手のコンファレンス施設へ導入され、活躍のシーンを広げている。

コンファレンスバージョン主要機能

- (1) 会場料金表、備品貸出金額ルールに基づいた自動計算
- (2) 顧客情報、ランク管理によるVip、ブラックリストへの対応
- (3) 案件情報やセールス活動記録と関連した顧客情報管理
- (4) マーケティング、売り上げに関する豊富な集計分析をサポート



予約チャート(複数施設一元管理)

※システムを活用する企業の営業状況に応じたカスタマイズが可能。東京ステーションコンファレンスの事例からも、コンファレンス施設のニーズに合わせたカスタマイズが重要なポイントであることが分かる。

ドが変わってくるという環境において、一括集中管理ができるシステムの存在は大きい」と片山氏は評価する。「これから多店舗展開を推進していく上で、各店舗の特徴に違いがあっても対応できる「BV Manager」のフレキシブルな側面はより大きなメリットを發揮していくと思います」

05年の会社設立から6年目を迎え、ジェイアール東日本ビルディングは、11年7月1日にブランド戦略室を立ち上げた。本業であるオフィスビル運営管理事業と、コンファレンス事業に加え、エリアの価値を高める取り組みにも積極的に展開していこうとしている。これまでホテル、ブライダル施設を中心に発展してきた「BV Manager」は、コンファレンスビジネスのシーンにおいても活躍の場を広げている。今後もさまざまな現場の声を吸い上げながら進化を続けていくに違いない。