IT導入事例2011　ユーザー訪問シリーズ

『城山観光ホテル』編

リアルタイムなデータ連携で飛躍的な業務改善を実現

鹿児島の市街地を一望する高台に立つ城山観光ホテル。まもなく開業50周年を迎えるこの老舗ホテルは、全国でも屈指のブライダル売上を誇る。現在同ホテルのバンケット・レストラン部門を支えているのが⑭ユニコーンの婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」を中心とした業務支援システムだ。導入の経緯と効果について同ホテル経営企画部の岩松氏に話をうかがった。

水と緑、そして光に恵まれた高台にある開放的な施設

すべてはホテル業務改善プロジェクトから始まった

鹿児島市内や桜島などを一望できる好立地にある城山観光ホテルは、九州はもとより全国でも有数のブライダル需要を誇っており、同ホテルの売上の約70％を、ブライダルを含むバンケット／レストランなどの飲食部門が占めるという。その高い顧客ニーズに応え、効率よく施設を稼動させるためには、きちんとした管理・運営システムが不可欠との考えから、現伊牟田社長（当時副社長）の提案により２００８年10月に発足したのが、「ホテル業務改善プロジェクト」だった。

同プロジェクトは5つのプロジェクト委員会と10の小委員会チームから成り、業務の効率化、経費の削減、売上の拡大を目的に、必要に応じて業務改善、もしくは新システムを導入していくというもの。その中の一つ「収益向上プロジェクト委員会」に設置された「営業支援システム導入チーム」が、最初に手がけたのがバンケット／ブライダル部門で、テーマである業務改善を達成するのに最もふさわしいシステムとして新たに選んだのが、ユニコーンの「BV Manager」と「BV Sales」というわけだ。

プロジェクト発足当時を振り返り、前出の岩松氏は語る。「かつて使っていたシステムは、メインサーバーに各端末からアクセスするという、いわゆるメインフレームタイプの専用システムで、しかもウインドウズベースで開発されていなかったため、ＯＳや他のソフトとの連動性が皆無でした。特にデータの連携・活用の部分では、専用システムにある顧客データを一度紙面に書き写して、それを別のパソコンでデータベース化して売上の管理や予測をする…みたいな手間のかかる作業を当たり前のようにやっていました」

また、プロジェクト発足と前後して東京のホテルで行ったスタッフの実地研修でも、研修先のパソコンをベースにした業務支援システムを目の当たりにして、「こんなことができるのか」と衝撃を受け、「このままではいけない」という思いを強くし、すぐに新システム導入の検討が進んだという。

サファイアホール飛鳥は、しっとりとしたブルーを基調に落ち着いた雰囲気を演出

ユニコーンと二人三脚で作り上げたシステム

新システムの導入に際して、数社のシステムが検討されたが、バンケット／ブライダル部門の受注に精通し、また研修先のホテルでも数多く使われるなど、実績と導入ノウハウを持つユニコーンの「BV Manager」と「BV Sales」の導入が早々に決まった。

「ユニコーンの実績や評判はもちろん、特に当ホテル独自のカスタマイズについて、検討段階から明確かつ柔軟な回答をいただいていたのも大きかったです。これまでの業務の流れを変えずにシステムを構築するには、カスタマイズ性の高さとベンダーの対応力は必要不可欠でした」と岩松氏は語る。

しかし、実際の稼動に至るまでは決して楽な道のりではなかった。予約センターや販売促進などのスタッフを中心に、デモやトレーニングを行いつつ、これまでのシステムに合わせた機能や、これまでのシステムでは実現できなかった部分の変更や追加機能の要望など、カスタマイズのヒアリングを同時進行で行ったが、カスタマイズが必要な箇所が多岐かつ多数に及び、1、2カ月の遅れとなったが、約半年で09年9月に全面稼働開始ができた。

城山観光ホテル
経営企画部 マネージャー
岩松尉治氏

〈取材協力〉
城山観光ホテル
http://www.shiroyama-g.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

「ユニコーンのスタッフが何度も足を運んでくれて、これまでの業務のノウハウを活かし、改善点を追加するという理想的なシステムを構築することができました。正にユニコーンと二人三脚で作り上げたシステムと言えます」と岩松氏は満足そうに語る。

「BV Manager」と「BV Sales」を使い、営業・販売状況や営業日報、宴会場・レストランの予約状況、稼動予測といった、これまで部門ごとに管理していたデータを一元管理することによって、各部門が必要な時に必要な情報を時間のロスなく利用できる環境が提供されることになった。結果として、部門間の無駄な書類の往来をなくすペーパーレス化、情報の確認までの時間短縮、販売ロスの減少、売上予測に基づく営業機会の創出など、飛躍的な業務改善を可能にした。中でも岩松氏が期待しているのは顧客履歴データを活用したフォーキャストと販路・営業機会の拡大だ。「顧客の宴会やレストランの利用実績のデータを活用することによって、宴会等の法人営業などに役立てて欲しいと考えています」

「ReCs」の導入と意識改革の必要性

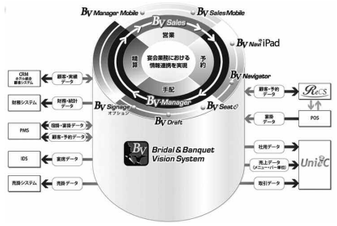
今年の9月、城山観光ホテルでは「BV Manager」と「BV Sales」に加えて、ユニコーンのレストラン予約顧客管理システム「ReCs」が導入された。今回の導入に際しては、店長およびキャッシャー担当が中心となってプロジェクトメンバーが構成されたが、これまでの「BV Manager」の導入ノウハウを活かし、また、すでにユニコーンの「BV Manager」システムがベースにあったため、前回よりもスムーズに稼動に至ったそうだ。

同ホテルでは、元々「BV Manager」をレストランでも使えるようにカスタマイズしていたそうだが、「ReCs」を新たに導入することによって、予約管理における一括した顧客対応やレストラン側からもリアルタイムで予約の対応が可能となるなど、さらに使い勝手の良さが向上したそうだ。

「当ホテルのレストランでは、09年からポイントカード制を採用しており、お客様の誕生日や結婚記念日などのアニバーサリーにご案内漏れがないとか、前回ご来店いただいた時と同じメニューは避ける等の顧客サービスの充実にデータを活用していきたい」と岩松氏は「ReCs」の導入に期待を隠せない。

最後に岩松氏に今後の課題を聞くと、「システムを利用する人の意識を変えていく必要性を感じています。せっかくのシステムやデータを活かすのは、それを利用する人間ですから。蓄積した顧客の利用実績のデータなどを活用し、取りこぼしのない営業体制を作っていきたいと思います」と力強く思いを語ってくれた。

BV Systemシリーズとは



ユニコーンがホテルの婚礼・集宴会に必要な機能を可能な限り搭載した業界向け総合支援システム。その基幹システムである「BV Manager」は、業務管理、接客、顧客と営業フォロー、業者との取引管理など、シティホテルの宴会に求められる機能をすべて網羅。

ホテルの規模やニーズに合わせて、営業支援システム「BV Sales」、レストラン予約顧客管理システム「ReCs」などを組み合わせて、最適なソリューションを提案する。