

『スイスホテル南海大阪』編

# 業務の流れを理解し「使いやすさ」を考え抜いたシステムが魅力

関西国際空港へ電車で直結する南海なんば駅の真上にあるスイスホテル南海大阪。地下鉄1本で梅田・新大阪へもアクセス可能な好立地と「第2の我が家」をモットーにしたホスピタリティーで、ビジネス・レジャー両面で高い人気を誇る同ホテルのバンケット・レストラン部門では、2011年から(株)ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」が導入された。

〈取材協力〉スイスホテル南海大阪 [www.swissotel-osaka.co.jp/](http://www.swissotel-osaka.co.jp/)

## 日本の婚礼・宴会の独自性を考えたシステムの導入

スイスホテル南海大阪のバンケット／ウエディング施設は、7～8Fの宴会場、9Fの婚礼フロア、10Fのイベントルームと35Fのスカイバンケットフロアから成る。特に35Fの宴会場は、大阪市内や明石大橋などを一望できる抜群の眺望に加え、各部屋ごとに専用の調度品や食器をしつらえたり、人数によっては、スカイバンケットフロアの専用キッチンで、そのときそこでしか味わえない料理を振る舞うことができるなど、特別な人との特別な時間を過ごすことができると多くのリピーターを抱える人気のフロアとなっている。

そんな同ホテルのバンケット／ウエディング部門がシステムの入替えを検討し始めたのは2003年にさかのぼる。当時はホテルの名称がスイスホテルに変わり、それに伴い経営側から宿泊部門に比べ、宴会のシステムが遅れていると指摘されたのがきっかけだったという。「以前使用していたのはオフコンを使った専用システムで、限られた機能しかなく、見積り・精算のためだけに使っていたという感じで、メインは紙台帳による予約および顧客管理で

した」と振り返るのは同ホテルのバンケット リザーベーションマネージャーの内田信行氏。

「まずは部門におけるブックレスを実現するようと言われて、早速メーカーの選定を行ない、当初よりユニコーンの「BV Manager」の導入を海外の本社に申し出ました。スイスホテルは世界16カ国に33の施設があり、日本以外では別の海外ベンダーのシステムを使用しており、それをスタンダードとしています。ただ、日本のホテルの婚礼／宴会の流れはかなり独特ですので、国内製品が最適であることを説明し納得してもらうのに時間を要することは覚悟の上でした」と内田氏は導入決定に至るまでの苦労を語る。

スイスホテルに限らず、外資系ホテルチェーンの場合、現場の使い勝手より、データ連携を優先して本部から使用するシステムを指定されることが多いと聞く。「ただ、ほかの外資系ホテルチェーンでも婚礼・宴会部門のシステムとして「BV Manager」が数多く採用されているという導入実績、かつ宿泊システムとのデータ連携もスムーズにできていることなどを粘り強くアピールし続け、2010年の秋ようやくGOサインが出まし



スイスホテル南海大阪  
バンケット リザーベーション マネージャー  
内田信行氏



スイスホテル南海大阪  
セールス&マーケティング 部長  
田中一徳氏

た」。まるで周囲の反対を粘り強く説得して、ついに結婚にこぎつけた

カップルの幸福なエピソードのような話だが、現在、同ホテルでは部門のメインシステムとして「BV Manager」、テーブルレイアウト用に「BV Draft」、さらにウエディングの打ち合わせツールとして「BV Navigator」が導入され、2011年の8月の稼働開始となった。

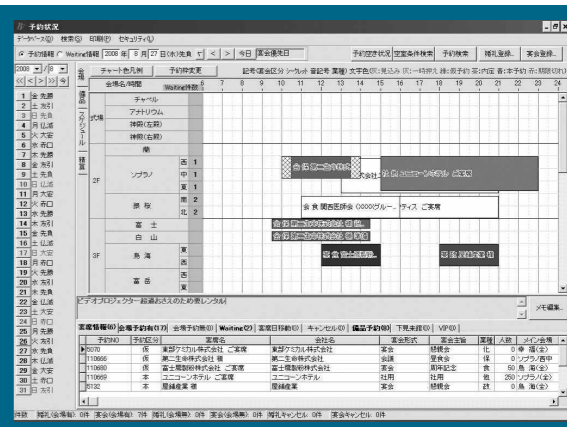
約1年が経過した現状について尋ねると「まず紙台帳をなくし、データを一元管理するというのが前提だったので、インターフェイスが直感的で入りやすく、パソコンのスキルに関係なく、今まで手作業でブックを触っていた人間にもストレスなく使うことができました。レポートを抽出したり、セールスツールに使うためのデータ加工等、事務作業にかかる時間が劇的に短縮され、その分セールスや顧客サービスなどに時間と力を向けることができました」と内田氏。

またセールス&マーケティング部長の田中一徳氏は「売上げの増減が年単位、月単位、日単位で把握できるのはもちろん、過去のデータもすぐに取りれる。また業種や宴会種別などが細かく分類されているので、いつ、どこから、どのような売上げがあるのかが一目瞭然で分かります。バンケット部門のレベニューの設定にも大いに役立っています」とシステム面だけではなく、セールス面での手応えを語る。「例えば「BV Manager」を立ち上げたときに営業マンが抱えている仮期限切れの案件と、去年の当日に入っていた宴会、キャンセル分も含めて、ポップアップします。これは営業マンが当該案件について対処しない限り消えません。もちろん上長には全員分が表示されるので、営業に最も重要なクロージングと営業漏れの防止を促し、この効果も営業的には大きかったと思います」

またカスタマイズの面でもユニコーンの提案力を象徴するこんなエピソードも。「ダブルブッキングの防止と言うか、

## BV Managerとは

(株)ユニコーンがホテルの婚礼・宴会に必要な機能を可能な限り搭載した婚礼・宴会総合支援システム。業務管理、予約管理はもちろん売上げ分析など、各種営業データの分析機能までを完全網羅。ホテルの婚礼・宴会部門を強力に後押しする。またホテルの規模やニーズに合わせて、テーブルプラン編集システム「BV Draft」、お客さまとの打ち合わせを劇的に変える「BV Navigator」などを組み合わせて、最適なソリューションを提供する。



〈お問い合わせ先〉株式会社ユニコーン  
東京事業本部 ☎03-6808-1237 大阪本社 ☎06-6943-4560 <http://www.atlantis21.co.jp/>

ある担当者がお客さまと話をしている間に、該当日の当該会場をほかの人に押さえられるのを防ぎたいと要望したところ、日単位だけでなく、一定期間にまたがる案件についても、打ち合わせ期間中に他人がアクセスできないようにロックをかけられるようなインターフェイスを作ってくれました。予想を超えるソリューションにユニ



スイスホテル南海大阪が誇る35Fバンケットフロアの宴会場。一度利用するとお客さまの多くがリピーターになるという

コーンのカスタマイズ力を感じました」と内田氏は当時の驚きと感激を語る。「また使っているうちにこうして欲しいとか、こうしたいという部分が出てきたとき、立ち上げ時同様、すぐに相談に乗ってくれるのは本当にありがたいです」とユニコーンの保守対応に関して満足の様子だ。

## データを蓄積しもっと精度の高いレベニューを実現

スイスホテル南海大阪は大阪のミナミという土地柄、昼間の宴会場の需要、いわゆるビジネス需要においてはキタにあるホテルに一步譲ってしまうのが現状だ。それについて前述の田中氏は「今回の「BV Manager」

の導入で、リアルタイムでさまざまなレポートを抽出することができるので、さらにデータを積み重ねることによって、昼と夜の需要に最適な施策を図りながら収益をアップしていく、といったレベニューの精度をどんどん上げていきたいです」と今後のデータの積み上げによる分析および売り上げ予測の精度の向上を期待する。内田氏も「インターフェイスとか、ちょっとした差なのですが、業務の流れを考えて設計されているので、ストレスなく使えます。将来的にはモバイル端末によるシステムの活用など、極限まで効率化を図っていきたいです」とこれからも貪欲に「BV Manager」を活用して業務改善を行なうという意気込みを語ってくれた。