

『ヒルトン福岡シーホーク』編

# 部門間の垣根を越え、顧客データの一元管理とペーパーワークレスを実現

福岡市のシーサイドももち地区にある複合施設「ホークスタウン」内に位置し、地上35階、客室1053室を誇るヒルトン福岡シーホーク。隣接する福岡アジアパシフィックドームと共に福岡のランドマークとして地元をはじめたくさんのお客さまに親しまれている。現在、同施設の宴会・婚礼部門のデータを管理するのが株式会社ユニコーンの婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」だ。

〈取材協力〉ヒルトン福岡シーホーク <http://www.hiltonfukuokaseahawk.jp/>

## 日本のヒルトングループの宴会部門を支える「BV Manager」

ヒルトン福岡シーホークは、福岡湾を望む海沿いの好立地に位置し、最大4000名規模のコンベンションが可能な日本最大級のコンベンション施設や、地上35階のスカイチャペルなど三つの結婚式場を含め、34の宴会場を持つ、まさに福岡を代表する大型ホテルである。そんな何もかもが巨大で、また管理する案件数もケタ違いの同ホテルで、宴会・婚礼部門のシステムの入替えが2011年から12年にかけて行なわれた。今回の入替えに携わった営業部の岩瀬達郎氏は、システムの変更について次のように語る。「これまで使っていたシステムが10年以上も前に導入したもので、機能的にも耐用年数を超えてしまっていたので、入替えを行なう必要がありました。そこでまず候補に挙がったのが、すでに国内のヒルトングループで採用されていたユニコーンの「BV Manager」でした。もちろんグループ内で必要な統計データの標準化ができるというのも大きかったのですが、何より日本にお

ける宴会・婚礼向けシステムとしての実績、とりわけグループ内における評判も上々だったので安心して導入することができました」

また、岩瀬氏はユニコーンの顧客の要求に対する対応力とそのスピードについても高く評価している。「たとえば同じホテルチェーンとはいえ、地域性を無視してしまっただけでは営業・運営がまったく成り立たない。九州には九州の、そして福岡には福岡の独特なやり方が存在するのも確か。そんな地域性とチェーン本部の管理のやり方をうまく融合させて、どちらにも対応できるよう細かに調整してくれました。難しいオーダーに対してもチャレンジして、ソリューションを導き出してくれるのはユニコーンの特長と言えるのではないのでしょうか」と感心する。

### 宴会+団体客の管理を行ない部門間のペーパーワークレスを実現

同ホテルでは、宴会や婚礼の予約管理だけでなく、一般宴会に絡む宿泊団体や、宴会を含まない宿泊団体に関する「BV Manager」を使って一括管理を行なっているという。「ま



ヒルトン福岡シーホーク  
営業部  
岩瀬達郎氏

ず「BV Manager」の中に「宿泊団体」という欄を作って、団体関係の顧客に関するデータ、例えばチェックイン/アウトの時間、滞在中のスケジュール、VIP情報などの情報をとにかく一括でそこに入力してもらう仕組みにしました」と岩瀬氏はシステムの活用状況を説明する。「今回のシステム入替えで重視したことの一つに部門間のペーパーワークレスを実現するというテーマがありました。もちろんすでにあるホテルの宿泊システムと「BV Manager」とでシームレスに顧客情報を共有するというやり方もありますが、団体の宿泊予約に関しては、関係各部門で「BV Manager」を見れば最新の顧客情報が常に出ていて、かつ利用したければそこでデータを出力するというシンプルな設計にしました。例え

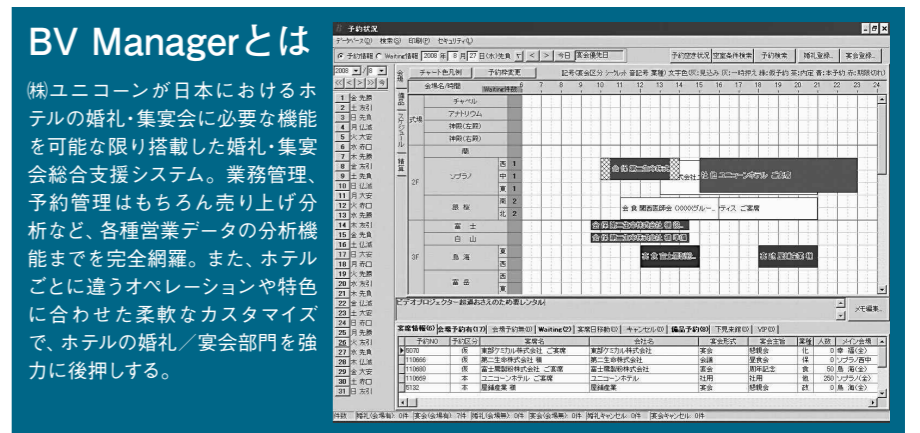
ばコンシェルジュ用にVIPレポートが欲しかった場合や、バス等の団体手配書が必要だった場合など、これまでは複写式の書類が何枚も関係部署間を回っていくといったアナログな流れでしたが、いまや関係部門が「BV Manager」にアクセスして必要な帳票を出力すれば済むという流れを確立し、ペーパーワークレスを実現しました」と岩瀬氏は効果の程を語る。

「BV Manager」の導入が単なる部門の管理システムの入替えにとどまらず、仕事の流れを変え、ホテルの省力化・ペーパーワークレス化まで成功させた同氏だが、今回の新システム導入で一番苦労したのが部門間の調整だと言う。「とにかく今まではだまって座っていれば申請書が回ってきて、確認後それを次に回せばいいという受動的な流れを、今度は自分からコンピューターに見に行かなければならないというのですから意識付けして、かつルーティン化してもらおうが大変でした。また帳票類に関しても100種類以上あったものをすべて帳票化はできないので、汎用性の高いものをいくつか作って、それをベースに各部門で対応してもらうようお願いしました」

これにより「BV Manager」は宴会・婚礼部門だけでなく、関係各部門へも導入されることとなり、現在90ライセンスが稼働中とのことだ。

### 情報の一元管理による省力化と情報共有がもたらすメリットを追求

今回のシステムの入替えは宴会・婚礼部門にとどまらない大規模な導入となったので、トレーニングや旧システムのデータ移行など、準備から稼働までの期間もかなり必要だ



〈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/>

ったのではと尋ねると、「新システムへの移行が決定してから、実際に「BV Manager」が現場で稼働するまでの期間は、5カ月くらいしかかかりませんでした。短い期間で稼働させることができたのは、ももとのシステムがPCで動いていたので、スタッフがPC操作に慣れていて、トレーニングにそれほど時間が必要なかったこと、また、紙台帳からシステム化を行なった際、データのマスタ設計をきっちり行なっていたため、旧システムから新しいシステムへのデータ移行がスムーズに行なわれたことなどがうまく作用した結果だと思われます」と岩瀬氏は驚異的なスピードで行なわれたシステム入替えについて振り返る。「もちろん、ユニコーンのトレーニング力やSE力があつたことも要因の一つだと考えています」と付け加えるのも忘れなかった。

新システムの稼働からまだ1年経過していないが、導入後の現状については「データの一元管理を実現できた



ことが何より大きいです。各部署からの宴会情報に関する問い合わせのTELが激減しましたから。施設が大きい分、顧客情報を共有する効果も大きいと考えます。また制限付きですが、営業が会場の予約にかかわることができるようにしたので、情報のやりとりには掛かる時間と手間も短縮できました。今後モバイル端末を利用できそうです」と満足している様子だ。「BV Manager」がもたらした省力化・時短という効果が、より業務の生産性と売り上げのアップにつながるように期待したい。