

「UNICC」開発ストーリー対談 ロイヤルパークホテル×ユニコーン

原価管理で重要なのは
プロセスをコントロールすること

(株)ロイヤルパークホテル 購買部長 望月良雄氏

(株)ユニコーンソリューション事業部 統括プロジェクトマネージャー 梅田浩一氏

購買、在庫管理、F&Bコントロールが一体となったシステムを、早い時期からホスト系コンピューターで運営していたロイヤルパークホテル。その意識の高さは、ホテル業界内でもトップクラスである。そのロイヤルパークホテルはさらに上のステージを目指し、2010年1月から購買原価管理システム「UNICC」を稼働。ダウンサイジングを実現している。「UNICC」開発までの経緯と問題点の解決について、ロイヤルパークホテル購買部長の望月良雄氏とユニコーンの担当SE、梅田浩一氏に語り合ってもらった。

このシステムには
まだまだ伸びしろがある

梅田 購買原価管理システム「UNICC」は、ホテルやレストランといった、料飲を扱う業界向けの購買システムをつくりたいという発想から生まれました。一般的な仕入れ管理システムではなく、料飲の基本となる原価をしっかりと確認できるシステムをつくりたかった。そんな時、ロイヤルパークホテルさんから具体的なお話がありましたので、「ぜひ、やらせてください」とご提案させていただいたというのがスタートまでの流れでした。

望月 そうですね。「UNICC」のようなF&Bコントロールに特化した購買原価管理システムは、これまでホテル業界にはありませんでした。発注システムはいくつもあるのですが、在庫から原価までを管理するとなると無理があります。タイミングよくユニコーンさんが同じことを考えていた。「ユーザーと一緒にシステムをつくり上げていく」というユニコーンさんの姿勢は、ホテルとしても以前から高く評価していました。SEの方が直接相談に乗ってくれる仕組みは、自社に合ったシステムの構築にあ

たってとても心強いものです。今回の取り組みを進める中で、「開発能力の高さ」もあらためて実感しました。

梅田 ありがとうございます。F&Bコントロールにおける原価管理の部分はかなり難しかったです。仕入れの段階から小数点のある単価やグラム単位が出てくる料飲の世界は、整数でものが動く宴会の世界とはまったく感覚が違いました。

望月 数々の困難にもめげず、こちらが要望したことはすべて反映してもらえました。このシステムはまだまだ成長させることができるでしょう。とりあえずの課題はクリアになりましたが、さらに進化させていきたいです。今は、とりあえず一段落というところでしょうか？

梅田 私も伸びしろがあると感じています。ただ、ひとまずは基本的に思いつく部分を押さえられたのではないかと。購買原価管理システムは日常業務を動かすだけにとどまらず、データの有効活用、つまりコントロールをしなければならない。コントロールのためには「こんなレポートが必要」「こんな画面で見るといい」ということを議論しながら、1月からの稼働後もシステム上の整備を進めてきました。



梅田浩一氏 Koichi Umeda

情報処理の専門学校を卒業後、(株)ユニコーンに入社。財務会計、給与計算など、一般企業向けシステムの開発、サポートを担当。その後、営業方針の転換とともにホテル業界、特に宴会業務関連のシステムを担当。現在は宴会業務システムを担当する一方で、新製品である購買原価管理システムの開発総指揮を執る。ソリューション事業部統括SE。

結果に至るまでの
プロセス管理が重要

望月 確かにデータの有効活用は大きなポイントです。一般的に原価管理は結果重視になってしまいがちです。ところが本来は、その結果に至るまでのプロセスこそが重要なのです。どういうやり方をしたら理想的な結果が出せるのか、そこを追求しなければならない。「UNICC」は、結果に至る前のコントロールを考えたシステムです。日々の流れの中でプロセスをコントロールすることができる。使いこなすうちに、使う人がスキルアップしていくところも特長でしょう。システム自体がユーザーを成長させてくれるつくりになっている。やはりほかにはないシステムです。
梅田 1カ月たたないと数字が見えない



望月良雄氏 Yoshio Mochizuki

明治学院大学卒業後、都内ホテル勤務。その後、中国の合併ホテルにてFB部門担当。89年(株)ロイヤルパークホテル入社。開業時よりF&Bコントロール業務に従事。現在に至る。

いというのが、これまでのシステムでした。しかし料飲の仕事は日々動きます。急に大きな宴会が入れば、仕入れ量が一気に増える。そんな時に、なるべく安く、品質を落とさずに、無駄なく仕入れをするためには、根拠のあるデータに基づいたコントロールが求められます。常に必要なデータを蓄積できる「UNICC」の機能が、その形を実現します。客観的なデータによるコントロールは、現場の管理面にもメリットをもたらすでしょう。そうした体制づくりに役立つシステムとして機能できればうれしいですね。

望月 発注段階で今回のコストはどれくらいになるのかを、「UNICC」を使ってすべて見ることができる。これは大きいです。正直言って、現場は新システムにとまどいを感じるのではないかと懸念していましたが、ふたを開けて

みたらとても協力的でした。システムの在り方について、現場も進歩的な考え方を持っていたのかもしれない。

梅田 ホテルは複数のサービス業の共同体なので、それぞれのセクションでマネジメントに対する方針が違っていることがありますね。コストのとらえ方も異なっていたりして、意思統一の難しさを感じることもあります。新システム導入にあたって、「担当セクションだけが楽になる」という見方をされるケースもないわけではありません。その点、ロイヤルパークホテルさんは各セクションとも協力的でした。購買セクションの方々が、各現場にいい意味で口を出せているという印象もあります。だからこそ「UNICC」の浸透は想像以上に速かったし、システムの存在意義も皆さんに理解していただけたのだと思います。

人件費削減ではない 効率化の道を示したい

望月 「UNICC」の導入に関して一番気にしていたのは、現場と取引先についてです。彼らにメリットがなければ、システムを受け入れてもらえない。梅田さんが言うように、購買の人間だけが楽になるようであってはいけないと思っています。例えば注文はメールで取引先に届くので伝票を書く作業がなくなる。そうしたメリットを示しながら、協力体制をつくっていきました。現場と取引先の協力がなければ、「UNICC」をつくり上げた意味がなくなります。効率化によってものの流れが迅速になれば、仕入れ値のメリットにもつながっていきます。



開発プロジェクトのスタートから稼働までの約10カ月間、互いにアイデアを出し合うことで機能を高めていった

梅田 そうは言っても、最初は大変でした(笑)。

望月 ええ、最初はそうでしたね。第一歩は何でも大変なものです。そうやってシステムと体制を構築したことで、日々のコントロールを効かせられるようになりました。おかげさまで現在は、ほぼすべてが予算内で収まっています。

梅田 今、不況によって全体的なパイが減少している中で、いかに利益を上げていくかを考えなければなりません。そうすると「コストを下げる」という発想が真っ先に出てきます。その時に人件費から先に着手しようとする傾向がある。けれどもホテルは人ありきのビジネスですから、短絡的に人件費の削減に進むべきではないように思います。別のところで効率化を図り、コストを下げる方法はきっと見つかるはずで。そうすることでホテル業界がよりよい方向に発展していったらいいのです。そのお手伝いをユニコーンができれば、なうれしいです。

望月 ユニコーンさんが今のスタンスのまま展開していけば、実現できると思います。単に要望に応えるだけでなく、「こういうやり方はどうですか」という提案を必ずしてくれますから、ホテル側では気がつかないアイデアが出てきたりします。だからこそ、本当の意味での開発ができるのだと確信しています。

ホテル全体のコスト削減を実現する「購買原価管理システム」が本格稼働

(株)ユニコーン

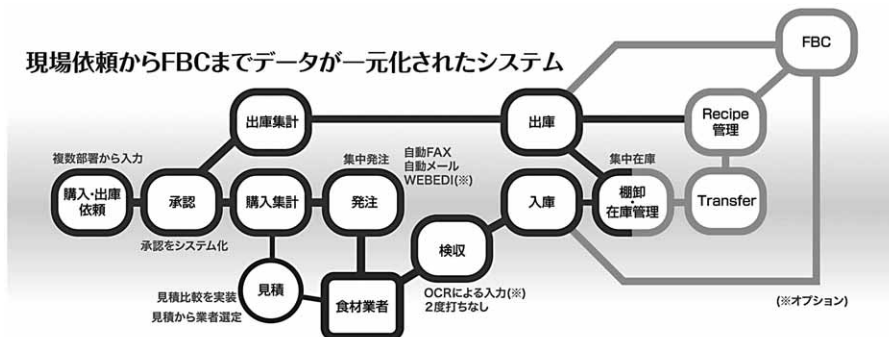
婚礼・宴会の総合支援システム「BV Manager」を開発し、ホテル・結婚式場の業務支援システム分野でトップシェアを誇るユニコーンが、購買原価管理システムの開発にも本格的に力を入れ始めた。2010年から稼働がスタートした新システム「UNICC」の魅力を探る。

ホテルに特化したシステムで購買原価を一元管理する

ユニコーンが開発した、業務の合理化とコストコントロールをシステムで一元化する購買原価管理システム「UNICC」は、従来のホテル業界では見られなかったまったく新しいシステムと言える。「UNICC」では、購買部門の業務である「依頼・見積・承認・発注・検品・入出庫・棚卸」と「FBC (Food & Beverage Cost Control)」を一元化して行なうことで、正確で無駄のない在庫の把握と、迅速な原価コントロールが可能になっている。

Transfer処理の強化も実現する。ホテル、会館、式場では、複数のキッチン・バーの間で料理や飲料の振替が頻繁に発生する。そのニーズに対応する

現場依頼からFBCまでデータが一元化されたシステム



「UNICC」は、これまでホテルが抱えてきたF&Bコントロールに関する問題を、初めて解決したシステムと言える

ため、外部取引・内部振替管理機能を特に強化した。メインキッチン・バーで集中加工した、ベーカリー、ペストリー、ソースドレッシングなどの中間製品は、レシピレベルで原価計算する。そのことから、材料品だけでなく中間製品の振替についても厳密な原価管理ができる。

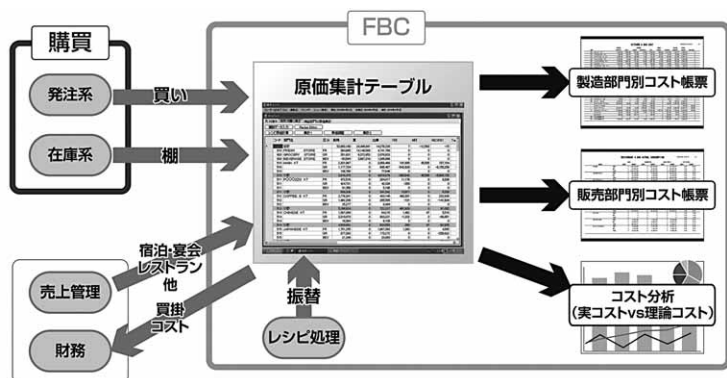
「UNICC」を活用することで、一つ一つの商品の仕入れと、宴会、レストラン、宿泊のそれぞれの業務から上がってきた売り上げをリンクさせ、どの部分でコスト削減を図り、さらに利益を追求することができるのかを、ホテル全体で明確に把握することができるようになるのである。

ホテルの声をSEが蓄積現場が求める機能を開発

「ホテルに合わせた『購買機能』が特

長です」、ソリューション事業部統括プロジェクトマネージャーの梅田浩一氏は、「UNICC」について解説する。「そこに『在庫管理』と『原価管理』を加えて一つにまとめています。それぞれの機能がすべて一連となった『三位一体のシステム』であることが大きなポイントです」

これまで飲食材に細かくフォーカスして、キッチンごとに細かく単価を計算していくシステムの構築は、システムメーカーにおいてほとんど発想されてこなかった。「UNICC」がその形を追求することができたのは、ユニコーンが持つ基本的な姿勢によるものと言えるだろう。SE自らがホテルの担当者と一緒に現場で必要な機能をつくり上げ、システム開発へとつなげていくスタイルに一貫して取り組んできた結果が、まったく新しいソリューションを



「UNICC」の主な機能

- ① 購買ワークフローにおける内部統制を実現
 - 購買商品リストのテンプレート化
 - 業者選定ロジックの利用
 - 現場長の購買承認を経た上での発注
 - 適正発注の仕組み
- ② 業者取引にFAX・メール・インターネットを利用
 - 業者のITレベルにより取引手段を選択可能
 - 見積 / 発注 / 納品通知にメールEDI (自動受信) の利用が可能
- ③ 外部施設管理のサポート
 - 購買業務の委託契約に対応
- ④ 原価分析機能で正確なコスト管理
 - 日次レベルで、FLASH COST算出が可能
 - 月次レベルで、原価集計テーブル画面を用意
 - 製造部門別コスト、販売部門別コスト、社用コストの算出機能
 - 中間製品における製造部門を原価に組み込み
 - 原価分析帳票のサポート
- ⑤ 内部振替処理 (Transfer)
 - 振替商品リストのテンプレート化
 - 材料品の移動だけでなく、中間製品の振替をサポート

ユニコーンが提供する 婚礼・宴会支援総合システム一覧

■婚礼・宴会支援総合システム「BV Manager」

顧客満足、営業支援、業務効率、省力化に直結

→ワンポイント情報

シティホテルにおける宴会売り上げの比率を高く、高度な顧客サービスが要求される。システムに要求される機能も業務管理だけにとどまらず、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、多岐にわたるものを満たす必要があった。こうした背景から、宴会業務を専門的に支援することを目的に開発されたのが「BV Manager」だ。長年の業務ノウハウを蓄積したこのシステムは、業界でもトップシェアを誇る製品となっている。

→主な機能

●会場・備品の予約状況をビジュアルにチャート表示 ●予約前のお客さま成約フォロー ●お客さま台帳複合検索 ●ドキュメント連携機能 ●打ち合わせ進捗管理および変更履歴管理 ●仮予約・予約・取消などの即時更新 ●見積り商品のビジュアル化 ●パッケージプランに対応 ●Profitコントロール ●手配・発注業務サポート ●精算・仕分け作業のサポート ●法人宴会の履歴対応 ●柔軟なセキュリティー管理 ●売上げ分析などの充実した各種統計資料 ●豊富なオプションと外部(他社)システムとの連携

■ホテル業界特化型 営業支援システム「BV Sales」

業界待望のSFA(業界特有の営業プロセスを完全サポート)

営業マンの報告は紙から画面へ。スマートフォン対応によるモバイルオフィスの実現。BV Manager連携はもちろん、ReCS連携、宿泊システム連携による、顧客と案件情報を一元管理できるセールスセンターの構築を目指している。

→ワンポイント情報

ホテルの業態は、基本的には装置産業。投下した既存の設備をいかに高い付加価値で、効率的に販売(回転)させるかがポイントとなってくる。ホテルにとっての営業支援システムは、設備である宴会場、宿泊施設、レストラン、その他をいかに効果的に販売していくかという側面からサポートされていることが重要だ。BV Salesは、この視点に立った情報共有を目指し、日々の営業活動の支援はもとより、総合的に経営判断できる材料を提供することを目標として、業

界特化のパッケージとして開発された。

→主な機能

●情報共有 ●得意先台帳の管理 ●会社イベント情報の管理 ●他ホテル利用情報の活用 ●日報報告のワークフローのサポート ●予約管理表のサポート ●案件進捗状況の確認 ●担当者の異動に伴う引き継ぎ業務をサポート ●会社統合、顧客統合業務をサポート ●部署別担当者別予実管理 ●営業情報分析レポートツールの提供

■モバイル対応オプション「BV Manager Mobile」「BV Sales Mobile」

外出先での活用ツールとして、BV ManagerとBV Salesのモバイル版を開発。あくまでもシンプルに、モバイルに必要な機能をまとめた。

→主な機能

●外出先から予約状況を把握 ●空室の条件検索 ●モバイル予約機能の実現 ●携帯、スマートフォン、タブレットPCで営業活動サポート ●館内で予約情報の活用

■レストラン予約顧客情報管理システム「ReCS」

ホテル内外のレストランを予約と顧客の観点から情報を一元管理

→ワンポイント情報

レストランというサービスフィールドで、自社のファンであるゲストをVIP顧客として共通に管理し、ゲストサービスの向上とセールスアップにつながる営業活動支援ツールである。単なる予約管理だけでなく、部門を超えた情報の共有と連携、分析によって傾向を把握し、機会損失を防止するとともに、営業対策の立案にまで導入効果が期待できる。

→主な機能

●予約情報管理 ●来店状況、テーブルステータス管理 ●顧客情報管理 ●顧客利用履歴管理 ●月別日別予実管理 ●センターリザーベーション機能 ●営業情報分析レポートツールの提供 ●POS連携機能 ●インターネット予約情報の取り込み

■宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」

■婚礼席次表作成支援システム「BV SeatO」

■婚礼新規来館支援システム「BV Assist」

■婚礼打合せナビゲーションシステム「BV Navigator」

生み出した。

「ホテルの業務に関して私たちは素人ですから、お客さまからのフィードバックはとてありがたく、貴重な情報として活用させていただいています」と梅田氏は言う。「SEが常にお客さまから生の声を聞き、そこから得た情報をノウハウとして蓄積していきます。新たなニーズに対するソリューションを反映さ

せることでシステムを成長させていき、さらに上の提案へとつなげていくことを目指します。その姿勢こそが、ユニコーンのスタイルなのです。お客さまとの間で行なわれる、提案、フィードバック、バージョンアップの繰り返しは、これからも続いていくでしょう」

「BV Manager」などで培われたこのスタイルは、「UNICC」にもしっかりと

受け継がれている。ファーストユーザーであるロイヤルパークホテルとの協力体制を構築することで、独自の文化を持つホテルの世界に最適な購買原価管理システムの在り方をつくり上げていった。「オーダーメイドのシステム開発」と呼ぶべきコンセプトが、そこにはある。