

レストラン・バーへの問い合わせ月間 1 万 4400 件 予約センター設置 レストラン部門の 予約・顧客管理可能な料飲部門専用のシステム導入

1998 年 9 月、横浜駅西口地下に直結してオープンした横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ。その至便さから昼夜問わず、多くの人でにぎわっている。中でもレストランに関する問い合わせは横浜で 1、2 位を争うと言われ、月間 1 万 4400 件に達している。そこで料飲部の強化を図るために(株)ユニコーンが提案するレストラン予約システム「ReCS」を導入、さらなる料飲部改革に挑んでいる。

【取材協力】横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ <http://www.yokohamabay-sheraton.co.jp/>

【お問い合わせ先】(株)ユニコーン 東京事業本部：TEL.03-6808-1237 大阪本社：TEL.06-6943-4560 <http://www.atlantis21.co.jp/>

人気レストラン月間 3800 件問い合わせ

横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ(横浜市西区)は横浜駅西口に位置し、地下街と直結した立地環境から、1998 年の開業当初からロビーラウンジをはじめ、七つのレストラン・バーは昼夜問わず大勢の人でにぎわっている。

実にホテルへの問い合わせは今年 5 月単月で 2 万 2000 件(年間通じて平均月 2 万 5000 件)に達し、うちレストランへの問い合わせは 1 万 4400 件、予約 1 万件(問い合わせ以外含む)に達している。中でも老若男女が楽しめるオールデイブッフェ「コンパス」への問い合わせは月 3800 件に達している。

これまで問い合わせは各店舗で対応し、手書きの予約シートで管理していた。しかし、問い合わせおよび予約件数が多いことから記入もれや人数変更情報が反映されていないなど、さまざまなミスも起こっていた。また各店舗に専属の予約担当者を配置していないため、通常のレストランサービス業務の中で電話対応しなくてはならない。

例えばレジ対応しているときに電話が



鳴っても、まずは目の前の顧客を優先することから、承知はしていても鳴り響く電話に対応できない。電話の向こうで待たされている人の感情と評価や、鳴り響く電話に対応できていない状況を目の当たりにしているレストラン利用者の評価など、決してプラスではない。また電話対応しきりに機を逃してしまう可能性もある。

鳴り響く電話に対応できない状況打破

そこでもっと効率的かつ戦略的に、さらに IT やスマートフォンなど情報ツールが進化している環境変化に対応したシステムをレストラン事業にも導入すべきであるという結論に達し、昨年 11 月よりまずは人気のレストラン「コンパス」からスタートした。ユニコーンに決定した要因は他社と比較して柔軟性もあり、操作が簡単であること、クラウド型のため投資費用も抑えられることにあった。また求めているシステムのカスタマイズも決め手となった。わずかな時間で対応からブッキングまでさせるためには、瞬時に対応できるシステムが料飲部には必要不可欠だったからだ。

「とにかくレストランは宴会や宿泊と異なり、日々、そして時間単位で動いています。直前のキャンセルや人数変更などがあり、何度も座席レイアウトの変更をしなくてはなりません。これまでは受けた予約を手書きで書き、また手書きを基に座席レイアウトを行ない、人数変更が生じた場合はまた新しい座席レイアウトを書いていた。

通常の業務を終えてからの仕事となりますので、労働的にもハードワークでした。この部分を改善したいと思い、料飲部門のシステム化の必要性を主張し、実現させることができました」(料飲部 FB オフィスアシスタントマネージャー・川野秀幸氏)。

一元管理する予約センター設置

またシステム導入にあたり予約センターを設け、予約の一元管理ができる体制を整えた。これまで現場で受けていた対応を一部予約センターで受注し、店舗と情報共有を行なう。

予約センター設置に際し、専属スタッフに事前にレストランのことをきちんと理解できるように現場に立たせ、雰囲気や体感させたり、実際のメニューを覚えさせたりなど、目に見えない相手にも伝わるオペレーターであることを追求した。

予約センターを設けた当初、対応する声がいつもとちがうことに戸惑う常連客や、「いつもの席で予約して!」と言われても、現場スタッフではないので分からないなど、顧客とのコミュニケーションがうまくいかないこともあった。

その一方で現在は、三つのレストランで稼働しているが、各店舗の予約情報がリアルタイムに分かることから、希望しているレストランが満席のとき、同じ日時で空いているレストランに誘導することが可能となった。まさに機を逃さない対応だ。

現在、7カ所あるレストラン・バーの料飲施設のうち 3カ所に導入、今夏 7

月 4 日、リニューアルオープンにあたり中国料理「彩龍」に導入。また 9 月にはスカイラウンジ「ベイ・ビュー」と鉄板焼「さがみ」、年内には日本料理「木の花」への導入も計画中だが、日本料理は四季に応じたメニュー変更や結納やお食い初めなど、記念行事とも関係が深いため、そこにかかわる知識もオペレーターに習得させなければならない。きちんと説明できるよう段階を踏んで導入を進めていく考えだ。

Web 予約もダイレクトに顧客管理

さらに Web からの予約申し込みもダイレクトに情報が流れ、そのままシステム上で管理することができるようにした。

これまでは Web 予約からの情報を受け取り、プリントアウトしたものを各店舗の予約受け台帳に記入していた。せっかく、データで届いている予約を台帳へ記入するという非効率な業務もあり、時間を要していた。ところが予約管理まで Web 予約からダイレクトに行なえることで、必要項目を転記する手間を省けるとともに、顧客が入力した情報をそのまま生かすことができるようになった。申込者の名前や転記の際、まちがえやすい電話番号などもすべて顧客が入力した情報をスライドすることができる。

「これから先、ますます Web やスマートフォンからの予約が増えると予測する中



料飲部 FB オフィス
アシスタントマネージャー 川野秀幸氏

で、いち早くそれに対応できるシステム構築が必要と考えました。実際、当ホテルのレストラン利用者の平均年齢は 60 歳を超えています。スマートフォンをお持ちの方も増えています。もちろん電話のお問い合わせがゼロ件になるわけではありませんが、まちがいがなく予約にかかわる環境は変化すると察し、ダイレクト管理を実現させました」(川野氏)。

この結果、月 3800 件の電話予約がある「コンパス」では導入以前は月 300

件の Web 予約が 4 月には 930 件に達し、5 月は 900 件、今後は 1000 件を超えていくと予測している。

席単位、グループ単位にカスタマイズ

またレストランの場合、宴会場と異なり席単位の管理が必要となる。しかも人数変動は当日まで分からない。例えば 6 人掛けのテーブルに 1 名追加した場合、1 テーブル 6 人でブロックするとシステム上はそのテーブルに追加できない。オペレーションとしてはイスを持ってくればできるセッティングもシステムでは融通がきかない。この問題を解決するためにテーブルに対する人数ブロック機能を解除させた。

またテーブル単位で管理をすると同じグループが人数変動により分かれた席に配置される可能性もある。そこでテーブル単位でグループ認識させる機能を設け、全体的な人数変動で席レイアウトの変更があってもグループとして移動、配置できるようにした。

「ユニコーン様のレストラン予約システム「ReCS」は、私たちの要望にも柔軟に対応してくれることもスムーズに運用できている要因です」(川野)

今後の課題として新たに取り組むスカイラウンジ「ベイ・ビュー」や鉄板焼「さがみ」の知識をオペレーターに習得させ、さまざまなレストランを利用するお客さまからの問い合わせに対応させることだ。また、予約をいかに Web 予約に誘導できるかだ。来館した際に翌月の予約をしていくケースが多いこともあり、Web からでなくとも電話予約で満席になってしまうケースが多い中、Web 専用のブロック席を設け、徐々に Web 予約へ移行させていく。

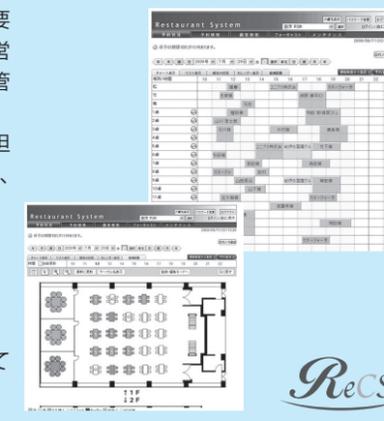
「企業として効果的に業務を進めることも大事ですが、対面接客ではなく、電話による接客でいかにお客さまにストレスを与えず、スムーズな予約受注へ持っていけるかが重要になると考えます。ゆくゆくは宿泊部とも連動させた顧客管理も進めていきたいですね」(川野)。

ReCS (レストラン予約顧客管理システム) とは

ユニコーンがレストランの予約、顧客管理に必要な機能を網羅した主にホテル館内、ホテル運営関連の館外レストラン向けの予約および顧客管理システム。

予約問い合わせの多いレストランの現場の負担軽減、機会損失の軽減、サービス向上を目的に、
センターリザーベーション機能
予約チャート表示
座席レイアウト、状況表示
Web 予約連携
顧客管理 など

レストラン予約業務に必要な機能が凝縮されている。



ReCS