

## 近い将来、商機を逃がさない 適材適所な人材配置が可能な営業システム構築を

2014年6月11日、東京に新名所が誕生した。都内を360度一望する52階建て虎ノ門ヒルズに開業した「アンダーズ 東京」だ。友人の家のような、自由でバリアのない、居心地のよいホテルをめざし、自分らしいスタイルで過ごし楽しめるよう形式にとられないサービスを提供している。その世界に誇るファイブスターホテルが選択したのが株式会社ユニコーンの宴会システムだった。

【取材協力】アンダーズ 東京 <http://tokyo.andaz.hyatt.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/>

### 習得しやすい、やさしいオペレーション

アンダーズ 東京（東京都港区）はハイアット リージェンシーやグランドハイアットなど500軒以上のホテルを運営しているアメリカに本拠地を置く国際的なホテルグループ、ハイアットホテルズ&リゾーツのホテルの一つだ。2014年6月11日、日本で初のアンダーズブランドで登場、以来、虎ノ門の新名所として脚光を浴びている。ホテルシステム検討の結果、最終的にほかの国内ハイアットホテルでも導入実績のある(株)ユニコーンに決定した。

「グランド ハイアット東京やパーク ハイアット 東京の導入実績がありました。システム導入などさまざまな決定事項はすべてゼロベースで検討していました。一長一短ありましたが、やはりユニコーンさんのシステムが使いやすいこと、そして今後におけるシステム改善要望に対する承諾をいただいたことが決め手でしたね」（セールス&マーケティング 部長 大野修一氏）。

ホテルシステム導入は開業1年前の2013年6月～、達成目標は習得しやすいシステム、優しいオペレーション、営業分析が容易なシステムだった。必要項目の入力画面や宴会場予約状況の

閲覧などが誰でも簡単にスピーディーに検索でき即、実務につながることを要求した。結果、わずかなクリックで目的が達成できるシステム構築ができた。

「私は以前、パーク ハイアット 東京にてユニコーンさんのシステムを使用していましたが、そのときよりもさらにスピードアップし、使い勝手が良くなっています」（営業部長 木下昌之氏）。

### 二つの開業準備室をクラウドでつなぐ

また開業準備室当時、法人宴会とウエディングの開業準備室が西麻布と六本木ヒルズの2カ所に分かれていた。このためユニコーンの案で暫定的なクラウドシステムを使った予約情報の共有化を実現させた。

またビル引き渡し時にウエディングのサロンはギリギリの6月1日まで六本木ヒルズ内にて営業継続していたことから、今度は虎ノ門と六本木の二つの事務所をクラウド上で管理することになった。開業準備室が2カ所に分かれる例はめずらしいが、その状況下で情報の



共有をクラウド化することで日常業務の遂行を可能とした。

「2カ所に分かれることで通常であればお互いの予約状況が即座に見えないという問題が生じますが、暫定的なクラウドを使用した情報共有という柔軟な提案で克服しました」（大野修一氏）。

開業の10日前、6月1日、暫定クラウドから本番サーバーへ切り替え、6月11日のグランドオープンを迎えた。

### 多岐にわたるウエディング業務の一元化

導入したシステムは婚礼・宴会基幹システム「BV Manager」、宴会営業支援システム「BV Sales」、宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」だ。

「BV Manager」はグランド ハイアット東京にて導入実績がある。「BV Sales」は同ホテルが初めての導入となる。

「BV Manager」のウエディングにおいてはグランドハイアット東京同様に、資料請求から当日までの流れが一元管理されている。またパートナー企業とのシステムの接続はホテルのセキュリティに対する基本方針から実施できないが、画面上で発注書の作成、出力は可能だ。

「パートナー企業とのシステム連動はできませんが、業務の流れにそって管理されていますので、使い勝手はいいですね」（大野修一氏）。

グローバルスタンダードとなっているMICEに強いシステムも検討案件として上がった。MICEビジネスに関するシステムにはたけていても、日本固有の多岐にわたる婚礼業務に対応するオペレーションシステムとしては不安な部分があることから、長年の実績や導入ホテルの規模感なども含め、ユニコーンの方が勝っていると判断した。

### BV Salesで外出先から予約状況を確認

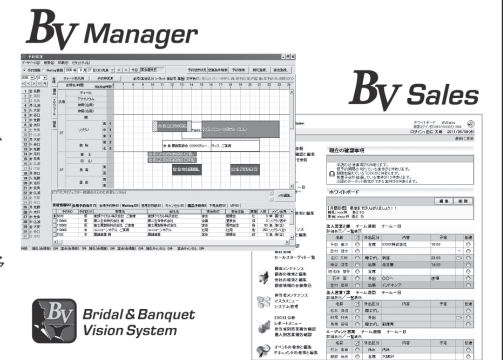
「BVSales」についてはタブレットなど直接的な連動はしてないが、外出時はスマートフォンなど自身が所有している端末からBVSalesの画面を呼び出し、顧客情報、見込み案件、仮予約を確認したり、営業報告も外出先で入力することができる。

「直接つながっていないためワンクッションありますが、予約システムと連動していますので、宴会場の仮予約や販売状況がわかります。その場で仮予約や仕掛け日のトレースもかけられますので商機を逃しません」（木下昌之部長）。

宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」も誰でも簡単に会場レイアウトを作成できるためスピード力が求められ

BV System シリーズとは

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。



る営業において欠かせないツールとなっている。またさまざまなレポート類は既存ハイアットホテルと同じ様式を基本としており、すでに導入実績があることから作成にあたりスムーズに作り上げることができた。また英文対応の見積書や書類関係も同様だ。

### 営業強化に向け深掘りしたセグメント分析を

今後においては営業システムの改善を進め、より柔軟性があり、戦略的なシステム開発を進めていく。多くの分析は月単位や会場単位という具合に、固定の縦軸と横軸を基本としているが、競争激化する都心の営業戦略のために深掘りをしていく。

例えば競合相手のAホテルに勝つためにはホテル内のどの会場でもまたどの価格帯で、どのような提案をすれば良いのかとか、営業スタッフの営業実績からそれぞれの得手不得手を把握し、案件ごとに向いているスタッフをセレクトするなどを考えている。それにより商機を逃がさない適材適所な人材の配置を可能とするわけだ。

「これだけホテルの数が増えると、単にホテルのブランド力や料金だけが決定要因とは言えません。そこに営業ス



タッフのキャラクターや相性といった要素が存在します。そうした要素を深く深掘りした分析が即座にできるシステムが必要だと思います」（大野修一氏）。

さらに現状はまだ実現できていないが、将来的には森ビルホスピタリティグループとして、「グランドハイアット 東京」「アンダーズ東京」「六本木ヒルズクラブ」の3施設でBVシステムを活用したシナジー効果も模索していく考えだ。

「ビル4、5階にある虎ノ門ヒルズフォーラムにもユニコーンさんのシステムが導入されていますので、今後、MICEなど融合させた企画、集客もたてていきたいですね」（大野修一氏）。

「ラグジュアリーブランド系の企業様をはじめ多くのお客さまに支持いただいております。今後はクリエイティブ系企業様にも大いにご利用いただけるよう営業開拓を進めていきます。そのためにもタイムリーな営業分析が不可欠です」（木下昌之氏）。