

IT 導入事例 2016 ユーザー訪問シリーズ 『ホテル グランド ハイアット 福岡』 編

# 新システム導入で、 劇的なスキルアップを実現

1996年にオープンし、今や博多を代表する観光スポットとなった複合商業施設「キャナルシティ博多」。そのオープンと同時に開業したのが「グランド ハイアット 福岡」だ。数多ある福岡企業の催事や宴会の中心地的存在と言える同ホテルの宴会部門を支えるのが、(株)ユニコーンの「BV Manager」だ。

〈取材協力〉  
ホテル グランド ハイアット 福岡  
http://fukuoka.grand.hyatt.jp

## 現場にとって本当に使い勝手の良い システムを求めて

グランド ハイアット 福岡は、「グランド ハイアット」ブランドの日本初の施設として1996年に開業。福岡、と言うよりも日本のハイグレードブランドホテルの代表格として安定した人気を獲得している。特に宴会・婚礼部門は、立食で最大1200名のゲストを収容でき、分割可能なザ・グランド・ボールルームを中心に、さまざまなミーティングに対応できる中宴会場を二つ、宴会・婚礼施設専用フロアに持ち、福岡の催事や婚礼のフラッグシップ的な存在となっている。質・量ともに最高品質を求められる同ホテルの宴会・婚礼部門を支えているのがユニコーンの宴会・婚礼システム「BV Manager」だ。同システムがグランド ハイアット 福岡の宴会・婚礼部門に導入されたのは2011年にさかのぼる。「もともとは2004年から別のシステムを使っていたのですが、使い勝手の面などからシステムを変えようという話になって取り組みを始めたのは、2010年の冬からでした。そこから約1年をかけて導入に至りました」と語るのは、今回の導入の中心的存在として携わったセールス部の営業部長、曾屋仁司氏。

「以前のシステムは、拡張性に限界があり、必要なデータを抽出するのに時間がかかるなどの不満がありました。当時のシステムをさらにカスタマイズすることも考えましたが、費用面などから考えても、新しいシステムを導入する方向にシフトしました」と曾屋氏は当時を振り返る。つまり、本来は業務の効率化・省力化のために導入したはずのシステムが、逆にスタッフの時間と労力を奪い、仕事の効率化を阻んでいたという本末転倒な状況に陥っていたと言える。

## プレゼン資料の段階で分かる 現場業務との距離

そういった現場の声を受けて新たなシステムの選定が始まり、最終的に旧システムのバージョンアップを含めた3社によるコンペの結果、ユニコーンの「BV Manager」が選ばれたが、今回の選定に至った経緯について曾屋氏は次のように語る。

「まず導入にかかるコストとこれまでの導入実績などを考慮して、3社に候補を絞り込みました。宴会・婚礼のシステムは宿泊システムと違い、導入した後も、進化・成長を続けるシステムだと考えています。



そういった面から、より多くの現場で導入され、評価されていることが重要だと考えています。その時点でユニコーンの『BV Manager』は群を抜いていました」

そこから3社によるプレゼンが行なわれたわけだが、曾屋氏によれば、あらかじめ配布された各社のプレゼン資料の段階でユニコーンにしようと思ったそうだ。

「プレゼン用資料を見た瞬間、ユニコーンの『BV Manager』と現場業務との距離の近さが一目瞭然で、個人的にはその時点でユニコーンにしようと思っていました」と笑う。

イベントセールス アシスタントマネージャー、橋口恵介氏も同様に「自分も資料を見た段階で『BV Manager』がいいと思っていました。プレゼンの良しあしではなく、資料を見ただけで、実際の業務と直結したソリューションがイメージできたのはユニコーンの『BV Manager』だけでした」と同社の現場との距離感の近さに言及する。

さらに、システムに入力する項目が多いウエディングセールス アシスタントマネージャー、西頭亜衣子氏は「婚礼部門は女性スタッフも多く、コンピューターがあまり得意ではない人間にも、インターフェイスが業務に即していて、使い勝手が良く無理



セールス部  
営業部長  
曾屋 仁司氏  
業務の効率化を目指し、常にシステムを進化させていければと語る。

セールス部 イベントセールス  
アシスタントセールスマネージャー  
橋口 恵介氏  
今後はまだ使いこなせていない機能を活用していきたいと意欲を見せる。

セールス部 ウェディングセールス  
アシスタントマネージャー  
西頭 亜衣子氏  
事務処理の省力化を進めることによって、プランナーの負担をさらに軽減していきたいと語る。

なく入っていきました。他社がプレゼンの際『そこまではできません』といったことを、こちらの希望に合わせてカスタマイズしますと言ってもらえるなど対応力の高さやアフターフォローがしっかりしているところなども決め手となりました」と高く評価する。

このあたりは一貫して「現場とともに創り上げてきたシステム」を標榜するユニコーンならではの仕事と言えるが、ホテルとともに積み上げたノウハウがプレゼン資料にまで及んでいるとは恐れ入る。

比較的トラブルの多いシステムの移行についても思いのほかスムーズに終了したという。「移行作業を始めたのが繁忙期に差し掛かる11月だったのと、過去のデータの移行など物理的な作業をスタッフが担当したので、時間がかかり苦労はしましたが、おおむね順調に移行しました。欲を言えば、もう少しトレーニングに時間をかけたかったのですが、ユニコーンのサポート体制も不足なく、質問や不具合に対するレスポンスも早いので問題なく運用できています」（曾屋氏）。

### 時短による生産性のアップから より進化した使い勝手へ

現在同ホテルでは「BV Manager」をメインに「BV Draft」、集計とレポート機能を加えて稼働中だが、実際に「BV

Manager」を導入した効果はどうだったのだろうか。曾屋氏に尋ねると、「まず営業面で言えば、さまざまなデータを抽出し活用することによって、フォーカスティングや実績分析・GOP管理などの認識・把握ができるようになり、営業担当のスキルが格段に上がりました。また、3年前に導入した遠隔操作システムの効果もあり、営業担当は営業先のノートパソコンからブッキング、見積り作成やレイアウトのメール送付などが行なえるようになり、業務のスピードも格段に上がりました」と効果のほどを語る。

また、橋口氏は「いろいろな情報を『BV Manager』に登録できるので、現場との情報共有が一つのシステムで行なえるため、連携がスムーズかつ強固になり、結果として効率よくムダを省くことができました」と情報共有のメリットを語ってくれた。今では宴会のメニューリクエストや料理の発注でもペーパーレスを実現しているそうだ。「今後はさらにモバイル化を進めていき、パソコンからのアクセスではなく、スマホから情報にアクセスできるなど、情報処理のスピードアップを実現できればと思います」（橋口氏）。

婚礼担当の西頭氏は「とにかくウェディングは事務処理作業が多く、いかにそれをスピーディーに行なうかがテーマなのです。『BV Manager』の導入で、まず

帳票類を出すスピードが格段に上がりました。また、宴会部門と同様に一つのシステムで情報を共有できるので便利になりました。また一般宴会と違い、これまでペーパーレス化していなかったイベントオーダーの発注をシステムで行なうようにカスタマイズしていくので、これが軌道に乗れば、さらなる効率化が実現できると思います」と意欲的だ。

最後に、宴会・婚礼部門として今後チャレンジしたいことを曾屋氏に尋ねると「可能ならば、『BV Manager』に宴会場のイールドマネジメント支援機能が付けられたらと思っています。ただ宴会場の場合、用途によって価格や時間、利益率の違いなど非常に複雑な要素が絡み合っていて、現状ではどこのホテルでも最終的には実績や経験値、いわゆるマンパワーによって決定をしています。これを実現して適正価格や優先順位をはき出すことができれば、さらに業務のスピード化と顕在化を進めることができるのですが」と非常にハードルの高い要望をユニコーンに出しているという。もしこれが実現したら、業界をひっくり返すほどのイノベーションと言える機能であるのは間違いない。ここは一つ、ユニコーンの手腕に期待してみよう。

#### 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。日本における同部門の業務の流れをきちんと理解し、設計されたシステム構成やインターフェイスと、柔軟なカスタマイズによる対応で、真の意味でのソリューションをホテルに提供してくれるだろう。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」など、関連システムの豊富なラインアップも魅力的だ。

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