

IT 導入事例 2016 ユーザー訪問シリーズ 『ホテルオークラ福岡』 編

新システム導入でレストラン予約の「見える化」にチャレンジ

ホテルオークラ福岡は、福岡市博多の中心部に位置する大型複合施設「博多リバレイン」の中核施設として1999年に開業。商業・観光の拠点として抜群のロケーションで、宿泊のみならず、レストラン部門の利用においても高い人気を得ている。そんな同ホテルのレストラン部門に新たに導入されたのが、(株)ユニコーンのレストラン予約顧客管理システム「ReCS」だ。

〈取材協力〉
ホテルオークラ福岡
<http://www.fuk.hotelokura.co.jp/>

料飲部門になぜ管理システムが必要なのか

福岡一、いや九州一の繁華街、福岡市中洲に隣接する下川端エリアにあるホテルオークラ福岡は、空港から地下鉄でわずか10分、しかも駅から地下を歩いて直結という利便性も相まって、観光やビジネスの拠点としてはもちろん、宴会・婚礼等の催事でも抜群の人気を誇っている。そんな同ホテルのレストラン部門に新たな戦力として2014年から投入されたのが、ユニコーンのレストラン予約顧客管理システム「ReCS」だ。

「それまではホテル内すべてのレストランで予約台帳と顧客台帳を使った、俗に言う『紙ベース』での管理を行っていました」と同ホテルの料飲部門の責任者である副総支配人の亀山健二氏は、「ReCS」の“導入前夜”について語り始める。

「それまでは、予約の管理は基本的に各レストランが行っており、社内のネットワークを使い、Excelベースで予約表を作って、そこに記入したものを館内の各部署に配布していました。一応PCを使っていますが、実質的には『紙

ベース』による管理と変わらない状況が『ReCS』を導入する2014年10月まで続いていました。料飲部門を運営する側としては、そのような状態では、いくら売り上げ予測やレポートが出てきても、アクティブな情報を得ることはできないので、レストラン予約システムで予約状況を一元管理できるのは非常に有益だと思います」

ホテルの料飲部門は、宿泊部門などに較べシステム化、一元管理化が遅れているという話をよく聞く。そのため、実際に予約のオンハンドを把握しているのが、各施設のマネージャーだけなので、売り上げ見込みを立てる際は、そこから出るコメントや数字が頼りの、いわゆる「K(経験) K(勘) D(度胸)」による事業予測・運営がいまだにされがちだ。そういった状況下で、各レストランの予約状況が「ReCS」によって把握でき、どういう状況なのかをアクティブに理解できることは運営側にとってかなりのアドバンテージになるとは前述の亀山氏。

「ユニコーンの『ReCS』の導入は、2014年10月に、試験的に当時ブッフェレストランだった『オークラブラスリー』、さ



ラウンジ&バー「ハカタガワ」。大きな窓と高い吹き抜けの開放感が心地よい空間を演出

らに翌年8月オープンのオールデイダイニング『カメラ』、10月オープンのフレンチレストラン『ル・シャンドール』を皮切りに開始され、さらに2016年4月よりラウンジ&バー『ハカタガワ』へと段階的な導入を行っていきました。その後順次導入を続け、2016年6月に、高級レストラン3店舗『桃花林』、『さざんか』、『山里』での導入が終了し、8月から館内全レストランでの本格稼働がスタートすることになっています」(亀山氏)

システムだけに頼らない業務改善プラン

亀山氏によれば、今回のレストラン予約システム「ReCS」の導入には、そもそもレストランの販売機会のロス削減するという目的がメインだったという。

「各店舗での予約対応は、営業時間中の場合、手が離せなくて電話に出られないなどの事例がどうしても避けられません。一方で、現場ではなく、オフィスでレストランの予約を受けていたスタッフも専門スタッフではなく、きめ細かな対応ができていませんでした。そういったロスをなくすために必要な措置として、予約を受け付ける専門部署で



副総支配人 料飲部長
亀山健二氏
連綿と受け継がれるホテルオークラのホスピタリティーを
若い世代に伝える

あるレストラン予約課の設置と、情報を一元管理できるシステムの導入が不可欠ということになりました。ただ、予約システムの導入に関しては、現場から100%歓迎された訳ではありませんでした」と逆風の場面があったことを語る。「レストランの予約は、案件ごとに細かい部分まで多岐にわたっているため、追加・修正が簡単な『紙ベース』が好まれる傾向にあり、現場の負担が増えるのではないかとどうしても思われがちでした。ただ、システムの稼働はレストラン予約課が中心という業務設計を説明し、納得してもらい、今では全店舗でシステム上での予約管理を行なえるようになりました」と導入成功の秘密は、システムありきの導入ではなく、業務設計にあることを明かしてくれた。

こういった新たに業務改善システムを導入する場合、システムがまるで「魔法の杖」のように何でも解決してくれると誤解してしまい、結果、期待通りのパフォーマンスを上げることができないというケースがよくある。今回の同ホテル

の、ベースに業務改善のためのプログラムがあり、システム導入は目的達成のためのワンピースというスタンスは、今後業務改善システムの導入を考えている施設にとっては、最高のサンプルとなるだろう。

「ただ、今回の予約システムの導入がうまくいった背景にはユニコーンの『ReCS』がPCに慣れていない人間にも使いやすく、ストレスなく操作ができた点も大きかったと思います。当初はホテルの宿泊・宴会システムと同じものにしよとも思いましたが、操作が決して簡単とは言えず、カスタマイズなどの対応も限定的でした。その点ユニコーンの『ReCS』はデフォルトのインターフェイス画面から洗練されていて、レストラン予約に必要な情報が過不足なく網羅されていました。カスタマイズに対する回答も、柔軟かつ的確で、実務をしっかり理解しているという安心感がありました。おかげで予約課でも現場でもスムーズに導入が終了しました」と亀山氏はシステムに関するパートナー選びも今回の成功には欠かせないものだったと語る。徹底した現場主義を貫くユニコーンの面目躍如といったところか。

レストラン予約を先の読めないものから先の読めるものへ変える

ホテル内のすべての店舗に「ReCS」の導入を無事完了した現在、亀山氏の次なるステップは、予約受付時に同時に入力した顧客情報の活用にあるらしい。

「予約時に入力したお客さまの情報をデータベース化し活用していきたいと思っています。『予約台帳』のシステム化が終わったので、次は『顧客台帳』のシステム化といったところですね。宿泊システムほどの情報量はありませんが、このデータを活用し、レストラン予約にCRM的な動きを加えていければ

と思っています。特に高級店の販促に高い効果を発揮できるのではと考えています」と次なるステージをすでに見据えていた。

また顧客データベースには、顧客サービスへの効果も大きいと語る。

「現在どこのホテルでも人材難が大きな問題となっています。当ホテルのレストランも同様で、これまでどこにでも一人はいた熟練のサービススタッフがなくなり、新しいスタッフの定着も良くなり、サービスの低下が懸念されています。『ReCS』の顧客データベースに顧客のさまざまな情報を残すことによって、これまでベテランスタッフが記憶と経験で担ってきたお客さまごとのきめ細かいサービスを、スタッフ全員で情報を共有することにより、熟練スタッフがなくても、サービスの低下を防ぐことができると考えています。『K(経験) K(勘) D(度胸)』による運営を払拭するために導入したシステムが、若いスタッフの『K(経験) K(勘) D(度胸)』不足を補うというのは不思議ですね」

「ReCS」というパートナーを得て、料飲部門の常識を覆していく亀山氏。最終的にはレストランの予約のレベルをホテルの宿泊予約レベルにまで引き上げ、先の読めないといわれるレストランの仕事、先の読める仕事にしたいという。

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の館内、あるいはホテル運営関連の館内レストラン向けの予約および顧客管理システム。レストランの予約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提供してくれる

〈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/>