

IT 導入事例 2017 ユーザー訪問シリーズ 『ロイヤルホールヨコハマ』編

システムの導入で劇的に業務時間を短縮、働き方改革を実現

結婚式場として、長く横浜のみならず神奈川県内の男女の門出を彩ってきたロイヤルホールヨコハマ。立地的にも県内の官公庁が集まる地域に隣接し、宴会会場としても人気の高い同施設の業務改善を支えているのが、(株)ユニコーンの婚礼・宴会システム「BV Manager」だ。

〈取材協力〉
ロイヤルホールヨコハマ
http://www.royalhall.co.jp/

時代の変化に合わせて 「BV Manager」をカスタマイズ

港・横浜の目抜き通りである日本大通りと、県内有数の観光名所、横浜中華街のほど近くという抜群のロケーションを誇り、19世紀のイギリスの由緒ある教会から移築した施設、セントパトリックチャーチで執り行われる荘厳な結婚式など、横浜の歴史と伝統を感じさせてくれる施設として、神奈川県内はもちろん周辺地域でも根強い人気を誇るロイヤルホールヨコハマ。今年で創業34周年を迎え、結婚式場としてはもちろん、宴会会場としても長く地域交流の拠点として、横浜の山下エリアを支える存在といえる。そんな同施設の婚礼・宴会部門を支えるシステムがユニコーンの「BV Manager」だ。

同施設とユニコーンの「BV Manager」の出会い、OSのWindows XPが登場する前後くらいに遡るというから、かれこれ15年以上の付き合いになるだろう。

「ユーザー歴は長いのですが、実際に『BV Manager』を本格的に活用していこうと

なったのは、Windows XPから7に乗り換える時からでした」と当時を振り返るのは、ロイヤルホールヨコハマでブライダルサロンをまとめる支配人の小原隆一郎氏。「導入当初は、自分たちの業務に合わせてカスタマイズするという発想はありませんでした。それから時代の変化に合わせて、このシステムを使ってどうやって業務効率を上げるか、さらに進んで、人件費の削減につながるスタッフの労働時間をいかにして少なくしていくのかという目標を実現するために、半ば必然的に『BV Manager』を自社の業務に合わせてカスタマイズしていく方向へと舵を切っていました」（小原氏）

元々ブライダル業界は、労働時間が長いといわれてきた業種で、例えば、ブライダルプランナーは、ただでさえ顧客との打ち合わせに多くの時間が費やされる上に、打ち合わせで決まったことなど、もろもろの手配や業者との折衝、さらに社内的な事務処理など、かなりの負荷がかかっているのが現状だ。そんな停滞気味だった流れを解消していくために小原氏が目を付けたのが「BV Manager」を自



2017年に完全リニューアルを行い、生まれ変わったフロア。毎年必ずどこかの施設をリニューアルしているそうだ

社業務に合わせてカスタマイズすることだった。

「BV Manager」を提供するユニコーンと言えば、業務に特化した支援パッケージの優秀さとともに、それぞれの業務に合わせたカスタマイズ力もその特長の一つだが、導入後しばらく経ってからのカスタマイズとなったことについて、前出の小原氏は「元々『BV Manager』はパッケージとしての完成度が高く、当時のブライダルの販売は、式場側がイニシアチブを取っていたので、その必要性を感じませんでした」と単純明快にその理由を語る。

そんな結婚式場の業務にも、時代とともに変化が訪れる。インターネット等の普及で、顧客が多くの情報を持つようになり、ニーズが多様化・細分化し、より多くの時間と対応が式場側に求められるようになった。「ブライダルに関してお客様の持っている情報量が増えてきた結果、こちら側もそれ以上の情報を持たなければならなくなりました。それに伴い、打ち合わせ時に取り扱う情報量もこれまでとは比べ物にならないくらい多くなりました。お客様からの要望に対して、正確に問



ロイヤルホールヨコハマ ブライダルサロン 支配人 小原隆一郎氏
システム導入によって働き方改革を実現した

違いなく対応できるか、言い換えればお客様との信頼関係をどう構築するのか、ミスをなくすためにはどうしたらいいのか。それを解決するために出した答えが『BV Manager』を最大限に活用するということでした」と小原氏は決断に至った経緯を説明する。

「カスタマイズと言っても弊社の業務に合わせてフルオーダーで作らんでもらいました。インターフェイスは『BV Manager』ですが、中身は全く違うものになっています」（小原氏）

「BV Manager」を使った業務改善で 作業効率が約2倍にアップ

ロイヤルホールヨコハマでは、現在18ライセンスの「BV Manager」が稼働中。厨房などのバックヤードを含め、関連するすべての部署で導入されているという。同施設の規模としては、決して少なく

ないライセンス数だが、それについて小原氏は「システムを軸にした業務改善は、すべての部門で情報が共有されていないと、その効果が半減してしまいますから」と語る。

今回の「BV Manager」の完全カスタマイズで、小原氏が目指したのは、時短による作業効率のアップと、それによって生み出される「余力」によるスタッフのスキルとモチベーションのアップ、さらには顧客との信頼関係の構築だ。そして、それを可能にするのが「BV Manager」だという。

「これまでの打ち合わせでは、担当者がメモを取り、それを清書して確認・承認のためにお客様に送るというものでしたが、これでは書面に起こす作業が二度手間となり、かつ勘違いによる誤差・誤解が生じやすい。さらに承認をもらうのにも時間がかかってしまう。これを打ち合わせ時から「BV Manager」に入力することによって、その場で承認まで行うことが可能となり、これによって劇的な業務時間の短縮を実現することが出来ました」と小原氏はその効果に胸を張る。

「もちろん打ち合わせ時に記入した内容はすべてその場でプリントアウトしてお客様と共有しているので、変更もスムーズに対応できます。また、関連各部署にも『BV Manager』を配していることで、社内でもその情報は共有され、例えば、担当者が不在時にも、お客様からの変更の要望を反映することが出来ますし、料理や引き出物の手配なども連動して行っているので、発注ミスなどを未然に防ぐことが出来ます。そして何より、お客様との『言った、言わない』というトラブルが激減し、顧客満足度をアップさせることに成功しました。数字に換算すれば、作業効率は2倍に跳ね上がったといっても過言ではあ

りません」（小原氏）

現在ここロイヤルホールヨコハマのブライダルの成約率は平均で50%を超え、トップのプランナーになると80%にも上るという驚異的な数字を叩き出している。ここまでの劇的な変化を可能にしたのは、もちろん「BV Manager」の力もあっただろうが、小原氏の業務設計によるところも大きいのではないだろうか。それについて小原氏は「自分の立場は、あくまでスタッフが仕事をしていく上で必要な環境を整えるだけ。後はそれを活かすも殺すもスタッフ一人ひとりの努力次第です。各個人のスキルが上がらなければ、結果は出てきません。その意味でスタッフそれぞれの『余力とスキルアップの時間』を作ってくれたのは『BV Manager』だといえます。今後も、現状に満足せず、それぞれのスキルアップに励んで、更なる高みを目指して欲しいと思います」とあくまでも冷静だ。今後の小原氏の戦略に「BV Manager」がどういった役割を果たしているのか、これからも注目だ。

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。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で、婚礼・宴会業務の「見える化」を実現する。

〈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/