

# ホテルの婚礼、宴会の効率化を 推進する業務サポートシステム BVマネジャー／ユニコーン

コンピューターによるシステム化、インターネットによる予約が普及している客室予約に比べ、宴会場のブッキングはいまだに台帳に頼っているホテルも少なくないという。ユニコーンのBVマネジャーをはじめとする業務サポートシステムは、完全ブックレス化に対応するほか予約から請求明細書発行まで一括管理ができることからの婚礼・宴会業務に欠かせない総合業務支援ツールだ。

## アナログオペレーションからの脱皮

きびしい景況の中で売り上げが伸び悩む婚礼、宴会需要だがホテルにとってはいまだに売り上げの柱となる大切な部門である。BVマネジャーはその婚礼、宴会部門のオペレーションを支援する力強いシステムだ。予約台帳から発注業務、請求明細書まで一連の流れを一括管理し完全ブックレス化。データの共有化を図りオペレーションをスムーズにすると同時に顧客管理を含めた戦略的な営業にも役立つものとなっている。

具体的には「会場、備品の予約状況をビジュアルに表示(会場予約に関しては年間カレンダー、月・日・曜日・六曜星で表示)」、「お客さま台帳複合検索」、「打ち合わせ進捗管理・変更履歴管理」、「仮予約・予約・取り消しの即時更新」、「手配・発注業務サポート」、「精算・仕分け作業のサポート」、「売り上げ分析など充実した各種統計資料」など充実した内容。

このBVマネジャーの導入によりさまざまなメリットが期待できる。まず予約段階で顧客に対して素早いレスポンスができること。これまで手書きされた台帳を見て打ち合わせをしていたものがわかりやすい画面で予約状況を見ることができ、いちいち台帳がある場所に行かなくても画面上に表示されるので打ち合わせの効率がアップする。また料理、演出、衣装など顧客の希望を入力していけば見積書も作成できる。もちろん打ち合わせの進捗状況も履歴として残るので活用

の仕方次第で次の顧客へのプレゼンテーションにも役立つ可能性もある。

打ち合わせで内容がまとまったら、発注書が自動作成され手配、発注業務が行なわれる。無事婚礼、宴会が終わると請求明細書が発行される。この段階で費用負担の仕分けも含めた精算処理ができるので業務の効率化が図れる。最後に打ち上げ分析など今後の営業戦略を立てる上で必要な資料や顧客管理用の資料などさまざまな統計資料も作成できる。

## 情報の共有化で営業効率アップ

ユニコーンの特徴は、業務支援システムを8年前から開発、販売している点だ。基本となるシステムに加え、導入先ホテルの諸事情を考慮し、さらにホテル側からのリクエストに応える形で導入されてきたシステムは、いわばカスタムメイドの業務支援システムといえる。そのため導入ホテルからは「現場での使い勝手がよい」「ホテルの宴会業務を理解しているのが助かる」など好評を博している。これまで多くの有名シティホテルへの導入実績がそれを証明している。



前年同日予約状況対比画面。大口宴会の受注活動を、宴会のリピーター・収益性・顧客との関連からサポート

そしてこのBVマネジャーを日常のセールス活動に役立てられないかというリクエストから生まれたのがBVセールスだ。縮小傾向にある宴会マーケットにおいて契約を勝ち取るには効率のよい営業活動が重要になってくる。そのためにはこれまで営業マン一人ひとりが抱えていた



BVセールスマイン画面。ホテル業界に特有の営業視点を保持しながら、日々の営業活動を強力に支援

顧客情報を部署全体で共有すること。そして日常の営業活動を支援するとともに総合的に経営判断できる材料が集められる。

基本情報は営業先企業の会社情報、案件情報、コンタクト履歴、担当者情報、伝達情報、ユーティリティなどでこれらをデータベース化していくことで、今年取れなかった案件も来年再アプローチすることも可能。また、予約状況と兼ね合わせて考慮し、客室のイールドマネジメントのように宴会場の空き室を販売することも可能となる。

このほか外出先の営業マンが出先から予約状況を確認できるBVマネジャーモバイル対応オプションでさらなる効率化も図れる。これからの宴会業務はスピードと効率化がカギとなりそうだ。



上) BVマネージャモバイル対応オプション。予約・顧客・宴会の情報をいつでもどこでも照会可能  
右) 携帯性に優れたPDA (PocketPC) にも対応。BVマネージャ・セールスの活用エリアがさらに広がる

## 現場に即した使い勝手のよい宴会業務支援システム

ホテル京急 常務取締役経営管理部長 島田豊喜

ホテルグランバシフィックメリディアンでは開業当初から、ホテルバシフィック東京では03年9月からそれぞれBVマネジャー導入しています。それまで当社も台帳を使って宴会管理をしていましたが、規模が大きいことと件数が多いことを考慮し、システム化を検討し始めました。いくつかの宴会システムを検討したところ大手メーカーの製品でさえ現実に即していないものが多く、なかなか希望通りの製品がありませんでした。実際には「仮予約」があるにもかかわらず「予約を入れる」「取り消す」だけだったり、「仮予約」が消えてもすぐ第二希望を入れられなかったりといった具合です。また、ホテルでは同業他社の宴会を隣接する会場で行なえないなど、こういった見極めが一目でできない商品が多いなか、ユニコーンさんの商品は宴会の現場のことをよく認識していると感じました。導入にあたってはさらに細かい点に至るまでリクエストしカスタマイズしました。

BVマネジャー導入のメリットは、ホテル内で宴会部門の情報を共有できる点です。これまでは台帳がある事務所まで行かないと宴会に関する情報を知ることができませんでした。いまでは婚礼、宴会担当の営業マン、ブライダルサロン、各宴会場、和、洋、中の調理場、倉庫係、美容、衣装、装花、写真室など宴会関連部署に全部で、各ホテル約70、60名の端末を導入しそれぞれの現場で現在の状況をリアルタイムで把握することができます。そのため宴会の変更、キャンセルがあっても現場ごとに瞬時に対応できます。

予約状況、料理内容、会場レイアウトなどの情報もいちいち紙に書いて出してもらう必要がなくなりそれぞれの担当が見たいときに必要な情報を知ることができ大変重宝しています。BVセールスと連携することで営業初期段階から始まり、打ち合わせ、見積り、手配発注書、請求明細書、売上げ集計まで一連のシステムで対応できるのも助かります。



左) ホテルバシフィック東京 常務取締役 飯田晴雄氏  
右) ホテルバシフィック東京 常務取締役 島田豊喜氏

## お問い合わせ

ユニコーン 東京事業本部  
〒112-0006 東京都文京区小日向  
4-5-16 ツインヒルズ茗荷谷3階  
☎03-5940-9231  
大阪本社  
〒540-0021 大阪市中央区大手通  
1-1-2  
☎06-6943-4560

