

婚礼・宴集会総合支援システム

婚礼オペレーションを強力にサポート 予約台帳ブックレス化を実現する

ユニコーン

大阪府大阪市中央区大手通1-1-2
06-6966-4343 5500 <http://www.unicorn21.co.jp>

婚礼業務の現場から分厚い台帳をなくし業務を効率化したい、そんなホテルの要望に応えるソフトウェアを送り出しているのが、大阪に本社を置くIT企業、株式会社ユニコーンだ。

主力製品の「BV Manager」を中心に構築された同社の婚礼・宴集会総合支援システム、「BV System」は、予約状況や顧客情報をコンピュータで一元管理することで、業務の効率化はもとより正確な売上げ予測や情報分析をも可能にし、大手ホテルの間で高い導入率を誇っている。以下、導入ホテルの声を紹介しよう。

新横浜グレイスホテル（横浜市・港北区）では、95年に同システムを導入、ブックレス化を進めてきた。

「新横浜駅徒歩1分という立地もあり、売上げに占める婚礼の割合が5割近くと高く、なんとか予約業務をブックレス化したいという思いが早くからあったのです。導入後はお客さまに予約状況をお見せしながらの案内が可能になるなど、接客方法が変わり、戦略的なスピードアップに

もつながりました」（同ホテル営業開発部統括マネージャー・岩井昌弘氏）

現在、同ホテルではレストランの予約を含む広範囲な業務にBV Managerを活用、機会損失の防止に役立っている。また、ユニコーン社の新製品で、ホテルのホームページと連動させることにより、ウェブ上での婚礼見込み客へのさまざまなアプローチを可能にする販促支援システム「iAssist」の導入も決定済みだ。

「4月のホームページリニューアルと同時に、稼働を開始します。ウェブ上のプライダルサロンという位置づけで、お客さまの興味に合わせた情報を発信し、もっと詳しく知りたい、実際に見にきたいと思っていた



新横浜グレイスホテル、岩井昌弘氏（右）と営業開発部統括マネージャー・岩井昌弘氏（左）。「チャペル、神殿の内装リニューアル工事が4月中旬に完了します。今後はiAssistを活用し、自社ホームページからのお客さまの取り込みを行っていきます」

だくためのツールと考えています」将来的には2つのシステムを連携させ、式場選びから挙式までが統合された顧客管理システムを実現したいと考えた。

婚礼見込み客のニーズに対応

一足早く、3月中旬より「ハッピーサポート」の名称でiAssistの稼働を開始するセンチューリーハイアット東京（東京・新宿区）では、婚礼客の意識の変化をこう分析する。

「インターネットや雑誌媒体には、婚礼に関する情報があふれています。より詳しい情報が得られるようになったことで、式場選びの際に早い段階で候補を絞り込む方が多くなりました。候補のひとつに残るためには、お客さまのニーズを見極めること、



右／「顧客ニーズへの対応が前提にある」とセンチューリーハイアット東京、角田マーケティング部営業企画課課長。左／iAssistのデザインはアレンジ可能で、担当者との連絡、スケジュール管理、仮見積り機能などを搭載。別にホテル側の管理モードも装備する。

ホテルとして、確度の高いお客さまを見極めることが必要になってくるのではないのでしょうか」（小田急ホテルズアンドリゾーツマーケティング部営業企画課課長・角田直之氏）

ホームページ上で婚礼情報を希望する閲覧者を会員登録画面へ誘導、会員登録後はメールでの応答や仮見積り、料理プランのアレンジなど、利用者の望む情報をタイムロスなしに発信することが可能になる。実際に来場しての下見以前に、iAssistを介して利用者とホテルとが共通の認識を得ることで、中身の濃い販促活動が行なえるようになる。

「式場とのファーストコンタクトは電話よりもメールで、という方が増えています。2、3年間に、iAssistを利用者が総組数の半数を占めるようになるかもしれません」

ハウスウェディング、レストランウェディングなど婚礼の選択肢が多様化する現在、婚礼客の獲得を狙うホテルにとって、見込み客の取りこぼしは何としても避けたいところだ。そのためには具体的にどうすべきか、そんな疑問へのひとつの回答が畑違いともとれるIT業界の同社から出されたことは、婚礼産業が他の産業同様、高度情報化の波にさらされている証といえるかもしれない。