

# シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル

(千葉県 浦安市)

国内ホテル最大の婚礼組数獲得を支えるのは  
「人的コミュニケーション」という名の情報共有術



2004年度の受注件数2680組(見込み)と、ホテル婚礼組数で依然国内トップを走る、シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル。これだけの組数を獲得し、挙式や披露宴を実施するにはどのようなシステム化が図られているのか。さぞかし高度なIT化を行なっているのではないかと予想したがそれに反して同ホテルの婚礼オペレーションは、ヒューマン・リレーション、人と人との直接のコミュニケーションに重きを置いたものだった。

もちろんIT化をしていないわけではない。99年にユニコン社のシステムを導入し、台帳等の管理は完全なIT化を行なっている。このことは会場の正確なコントロールなどの点で大きな効果をあげている。しかし、たとえば自社のホームページ

ーJ上での婚礼見積りサービスのよなITの活用は、現在行なっていない。2年前までは行なっていたのだが「見積り金額だけでは、私どもの商品やサービスを知っていただくことはできません。価格だけではない、商品の魅力を提示できないのなら、やめようということになりました」と同ホテル宴会部副部長・前原孝行氏はその理由を話す。ホームページの情報はホテルに来館してもらうきっかけになればいいという位置付けだ。

同ホテルの婚礼窓口に新規で訪れるお客の来館のきっかけは、8割が婚礼情報誌で、残りの2割が友人の紹介やホームページを見たという理由である。新規来館者には婚礼の受注部門スタッフが対応する。受注スタッフは約30名。来館者にアンケー

トに記入してもらい、さまざまな希望を聞き、商品内容や会場の案内などを行ない、仮予約、成約へと進んでいく。ちなみに新規来館者の成約率は約45%という高い水準を維持している。成約後の打ち合わせは、打ち合わせ部門のスタッフが担当する。打ち合わせスタッフも同じく約30名。受注スタッフと合わせたトータル約60名がブライダルコーディネーターと呼ばれ、宴会部に所属する。

## 受注と打ち合わせのスタッフを分離

受注と打ち合わせを完全に分離したのは7年ほど前である。「件数が増えてきたために、1人のスタッフが受注から打ち合わせまですべて行なうよりも、それぞれの専門職としてスキルアップしたほうが、

より高いレベルのサービスをお客さまに提供できるのではないかと考えたのです」(前原氏)。

たしかにそれぞれの業務に特化したほうが、スキルアップは速く、深くできるはずだ。しかし、分離することで受注時に得た顧客情報が正確に伝達できなければ、そこで問題が生じる可能性もある。そのために前述のアンケートの裏側に顧客がどのようなことを重視しているのか、どんな確認事項があるのか、どんなプランを案内したのか、いつ誰が担当

したのかといった項目を記載するようにしている。成約に至れば、このアンケートを打ち合わせスタッフに渡し、受注スタッフが内容を細かく説明する必要がある。説明して、万全の体制で引き継ぎを行なう。単にデータを引き継ぐのではないところにポイントがあるわけだ。

ブライダルコーディネーターの教育は1〜2カ月の社内研修、1カ月の同席研修を行なう。同席研修とは新人が打ち合わせの場に先輩と同席して実地で覚える方法である。受注スタッフは基本的にパート社員・派遣社員等で、打ち合わせスタッフは社員がほとんどとなっている。

## 決め手は人的なコミュニケーション

美容、着付け、衣裳、写真、装花



シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル  
宴会部副部長・前原孝行氏

## ●婚礼データ

シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル(802室)  
千葉県浦安市舞浜1-9  
☎047-355-5555  
結婚式場数:チャペル2  
宴会場数:10  
婚礼スタッフ数:受注スタッフ30名、  
打ち合わせスタッフ30名  
2004年度婚礼組数:2680組(見込み)  
1人あたり総消費単価:4万8842円  
婚礼商品例:ザ・シェラトン2005(同一テーブル内で別々な料理を注文可能/40名・78万円)

※組数・総消費単価はレストランウェディングを除いた数字。

「打ち合わせスタッフは料理と飲み物に関しては全員が十分な知識を持っています。また花や衣裳、写真などその他のことも専門知識を持っています。たとえば花についてこだわりをお持ちのお客さまであれば、花屋さんに直接相談していただいた方が早いし、よりよいものを提案していただける可能性がある。その場合はブライダルセクションにおまかせするというのも、頻繁に行なっています」(前原氏)

打ち合わせスタッフの段階でお客が満足できる商品ができれば、ブライダルセクションに決定事項を伝えればよい。実際にそれで十分なケースも多い。しかし、より細かな要望があればブライダルセクションにまかせるといことだ。ブライダルセクションのスタッフにとってもお客の生の声を聞くことは、商品開発のヒントになりクオリティアップにつながる。

受注スタッフと打ち合わせスタッフ、あるいは彼らとブライダルセクションのスタッフは日常的にコミュニケーションをとっている。普段から情報を共有できる体制、雰囲気になっっていることが重要だと前原氏は話す。

**Sheraton Wedding Chart Map**

Start Reception

Check list

1. 受付 (A)

2. 新郎・新婦 (B)

3. 司会 (C)

4. 祝言 (D)

5. 第一舞 (E)

6. 乾杯 (F)

7. 第二舞 (G)

8. 退場 (H)

9. 送客 (I)

10. 花嫁の控室 (J)

11. 新郎の控室 (K)

12. 新郎・新婦の控室 (L)

13. 新郎・新婦の控室 (M)

14. 新郎・新婦の控室 (N)

中ノお客様アンケートと、その裏側のスタッフ記入欄(右)。案内した内容を細かく記入する。

中ノお客様アンケート

スタッフ記入欄