

婚礼・宴会会総合支援システム

現場ニーズを吸収したカスタマイズで 予約台帳、ブックレス化と分析機能強化を実現

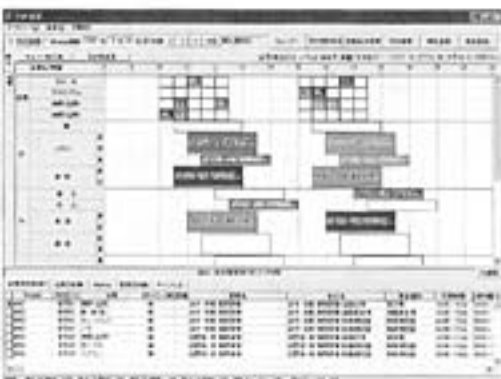
ユニコーン

大阪府大阪市中央区大手通1-1-2
06-6964-4560 <http://www.atlantis21.co.jp>

業務効率化で攻めの営業を実現

日本国内にIT化の波が押し寄せ始めた1990年代、ホテルの婚礼・宴会業務の現場にも、さまざまな変化が訪れた。その最たるものが、台帳管理方法の進化だろう。分厚い予約台帳を一掃し、予約状況をコンピュータで一元管理するシステムの整備が急ピッチで進められたのである。

当初は、単純な機能の自社システムを構築するケースが多かったが、徐々に、データ分析や戦略的な営業にも活用できるシステムが求められるようになってきた。そうした需要に応えるように登場したのが、株式会社ユニコーンが開発・販売する婚礼・宴会会総合支援システム「BV Manager」だ。同システムは、1995年に最初のバージョンがリリースされて以来、ホテル



BV Managerの予約状況確認画面。日時と会場名、会場形式などが一目でわかる。ビジュアル表現が特徴だ。

を中心に全国で100件を超える導入実績を誇っている。新しいところでは、昨年12月開業の「マンダリン オリエンタル 東京」でも、同社の製品を導入済みである。

導入ホテルからの反応は常に開発現場にフィードバックされ、バージョンアップに反映されてきた。それが、BV Managerの台帳管理機能が多岐にわたる所以だ。式場、宴会場の予約状況のビジュアル表示や、予約スケジュールのチャート表示といった基本的な機能のほかに、登録された情報をもとに各種の統計資料を作成可能な点が大きな特徴となっている。

すべての項目は複合検索が可能なので、顧客別・会場別に過去の売上げ実績との対比を参照したり、算出された結果をグラフ表示したりと、従来の汎用機・オフコンでは実現できなかった、効果的な分析と営業戦略の立案につなげることができる。これまでであれば、プリントアウトしたデータを手作業で集計していたホテルも多いはずだ。しかし、こうした機能を使いこなすことで、一瞬のうちに詳細な分析が可能になるのだから、従来型の台帳と比較し

た時の優位性は明らかだろう。

特に宴会セールスの分野では、営業スタッフが外回りでどれだけ実力を発揮するかが、受注増の決め手になってくる。煩雑なデスクワークが軽減され、その分、営業スタッフの自由度が増すことは、業務の大幅効率化のみならず、攻めの営業態勢を実現する鍵ともなるのである。

カスタマイズで仕様最適化

さて、ひと口に売上げ分析、顧客情報分析と言っても、そのために使用するデータはホテルの客層や立地によって、異なってくる。そこでユニコーンでは、そうした、言わば「ホテルの文化」に合わせた柔軟なカスタマイズサポート態勢を打ち出し、それが同システムの大きな特徴にもなっている。

同社では、これまでにホテルが構築してきた既存システムから、実際の運営に必要なとされる要素を見極め、ホテルスタッフのニーズを汲み取ったことを重視している。たとえば、統計関係の情報蓄積を重視したい、従来の作業フローと適合するような書式のオーダーシートを作成したい、といったカスタマイズの要望にもきめ細かに対応可能だ。その上で経営面、運営面の問題を考慮して、最適なソリューションを提案するのである。

そのために、同社ではBV Managerと連携できる、さまざまな周

辺パッケージシステムの開発も行っている。たとえば、画像・音声を駆使した婚礼プレゼンテーションシステムである「BV Assistant」では、挙式場、宴会場などの施設や挙式内容の案内を電子カタログ式に表現し、遊び感覚で見込み客の心をつかむ。また、宴会会テーブルプラン編集システム「BV Draft」では、宴会において重要な要素となるテーブルレイアウトのPC上での作成に対応。お客のニーズを的確に把握しながら、迅速にプレゼンテーションを行ない、顧客獲得につなげようというものだ。

また、営業部門向けには、ホテル業界特化型の営業支援システム「BV Sales」を開発。顧客とのコンタクト情報、伝達事項、案件情報などをスタッフ間で共有することで、宴会場はもとより、レストラン、客室の効果的な販売を促進する。

このほかにも、「インターネット上のブライダルサロン」を可能にするASP対応婚礼販促支援システム「iAssist」や、外回りの多い営業スタッフ向けの「BV Manager Mobile」、席次表作成支援システム「BV SeatIO」、営業支援型のレストラン予約顧客管理システムなど、続々と新製品が登場している。婚礼・宴会市場で新たな需要の開拓を狙うホテルにとって、力強いパートナーとなるはずだ。