

特集

ホテル・旅館の 戦略的IT活用方法

ホテル・旅館にとって、今やITは欠かすことができないツールだ。宿泊管理システムやインターネット予約サイトの一元管理システムなど、運営上の効率化を図るシステムは、コスト削減面でも大きな効果を発揮する。一方で、高速インターネット環境の整備や自動精算機の導入などは、顧客の満足度を高める点で有効だ。こうした個々のツールを部門の枠を超えて連動させていくことで、情報の共有化が図られ、より効率性の高い労働環境が整備される。戦略的なIT活用方法とは何か。トップメーカーの提案とホテルの事例を通じて紹介する。



- 最新ツールを用いたホテル・旅館の
ITソリューションをトップメーカーが提案……36頁
- 収益アップやサービス品質の向上を見据えた
一歩先を行くホテルのIT活用事例……48頁
- ホテル・旅館のIT環境を支えるメーカー情報……59頁

特集 | ホテル・旅館の 戦略的IT活用法

最新ツールを用いたホテル・旅館の
ITソリューションをトップメーカーが提案

事例② ユニコーン

「婚礼・宴集会総合支援システム」

台帳レスによる業務効率化に加え、 収益向上計画の立案もサポート

婚礼・宴集会総合支援システムをはじめとしたパッケージソフトウェアを開発・販売する(株)ユニコーン(本社：大阪市中央区)。同社の主力製品である「BV Manager」は、1995年に最初のバージョンがリリースされて以来、ホテルを中心に全国で100軒を超える導入実績があり、同分野で業界トップシェアを誇る。

ユニコーンがこれまで一貫して提案してきたのは、手書きが一般的だった台帳管理の方法の見直しだ。分厚い予約台帳を一掃し、予約状況をパソコンで一元管理するシステムの整備を推進してきた。

「日本国内にIT化の波が押し寄せ

始めたのが1990年代ですが、ホ

テル・旅館業界のIT化への取り組みはやや遅れており、保守的なところがありました。当社も初めは、B

VM Managerの特徴である台帳レスに踏み出していたくまでに

ずいぶん苦労しています。宿泊業界に限った話ではないのかもしれないが、既存の業務を手放してパソコンに置き換えるわけですから、シス

テムや会社への信頼度、データバックアップの問題などが山積していたのです。しかし、最初のホテルに踏

み出していたからには、口コミで他ホテルに評判が広がり、IT化への抵抗は少なくなりました。ただ、当初は台帳が手放せず、システムと

並行稼働しているホテルも多かったですね」

と、ユニコーン代表取締役社長の中野恵司氏はふり返る。

台帳レスの狙いには、お客からの問合せへのレスポンス向上や予約などの業務効率化、情報共有化などが挙げられる。婚礼では、成約前の予約や打ち合わせを担当するホテルの

ブライダル部門のスタッフ以外に、写真室や美容・衣裳・装花を担当するテナント、挙式・披露宴当日の介

添人やサービススタッフまで多くの人が関わってくる。ITを活用したゲストサービス向上の必要性について

は後述するが、顧客満足度を高めるには、関係するすべての部署、店

●(株)ユニコーン 概要

住所：大阪市中央区大手通1-1-2 (本社)
東京都文京区本郷3丁目40-10 三翔ビル本郷8階 (東京事業本部)
電話：06-6943-4560 (本社)
03-6808-1237 (東京事業本部)
代表者：代表取締役社長 中野恵司氏
設立：1992年
主な事業内容：パッケージソフトウェアの創出、業務システム受託開発、WEBサイトの構築・運営
資本金：3000万円
従業員数：24人
URL：http://www.atlantis21.co.jp/index.html

舗の人間が情報を共有できる体制の構築が欠かせないのである。

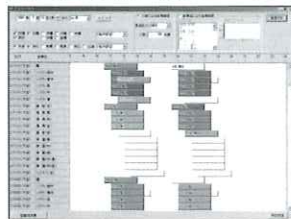
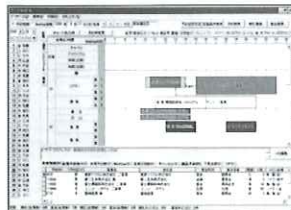
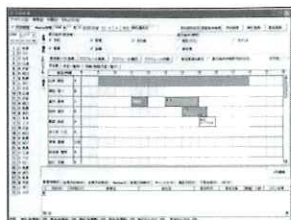
台帳レスから次のステップへ

また、BV Managerを導入し、業務効率化を実現したホテルには、次のステップとして、「システム全体の可視化が求められている」(中野氏)という。システム全体の可視化とは、システムを活用してコスト、予算、実績値、予約状況などを正確に集計・分析し、迅速に経営判断を下せる状況を整備することだ。

BV Managerは、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他に、登録された情報を基に各種の統計資料を作成可能な点が特徴となっている。

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られ、収益向上へと導くことができるのである。

「台帳レスの効果は一目瞭然なので、多くの施設がそのメリットに気付き、導入を進めています。今、多くのクライアントの間で話題になっているのは宴会の売り方についてです。テーマは『何月何日のこの枠をどう売れば、満足できるラインまで売上げを高められるのか』。ただ漠然と販売するのではなく、蓄積された過去のデータを用いて計画的に売ろうという動きです。収益を最大化するには、お客さまに対してどのように情報を提示するかなど、各施設で営業のノウハウがあります。当社はその営業ノウハウに沿う形でシステムをつくり上げ、最適なソリューションを提案することに注力しています」と取締役 統括部長の升田憲次氏



上から打ち合わせスケジュール管理、予約状況画面、空室条件検索時の「BV Manager」の画面。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。

は語る。

ポイントは、「システムは与えられるもので、与えられたシステムで処理できない業務は、時間はかかるが手作業でやるのが当たり前」という発想をみごとに逆転させているところである。ひと口に売上げ分析、顧客情報分析と言っても、使用するデータはホテルの立地や客層に応じて異なってくる。そこでユニコーンでは、「ホテルごとの文化」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、現場のニーズを汲み取ることを何よりも重視している。ひとつシステムを構築する際にも、専任のSEがホテルの現場スタッフと膝を突き合わせて相談し、実際の運営に必要とされる要素を徹底的に精査するという。

「表面的に見比べるだけでは他社との違いがわかりにくいかもしれませんが、時間をかけて話し合うところ

にノウハウが凝縮されています。われわれのお客さまはユーザーであるホテルですが、そのホテルがお客さまにサービスされるところまでを考えてシステムを開発しています」

と升田氏は話し、ホテルの現場にシステムが馴染むには、優れたシステムであると同時に、実際使用する人のワークフローにいかにか当てはまるかが鍵を握ると、東京統括プロジェクトマネージャーの田名後智弥氏は強調する。

「当社以外にもさまざまなメーカーからシステムが販売されていますが、ITというツールを、個人のワークフローの中でどう活用できる可能性があるのか。われわれから提案するのが重要なんです。もちろん、機能性にも充分自信は持っていますが、

それだけでは利用していただけません。大変人間臭い話ですが、ユーザーと深くタイアップして個別にサポートし、本当に必要とされるものを提供するという部分で訴求力を高めているのが当社の特徴です」

そうした発想から、同社は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進めている。各プロダクトの連携は別掲の概念図を参照してほしい。

宴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のひとつとなるテーブルレイアウトのPC上での作成に対応。お客の希望を把握しながら画面上でプレゼンテーションを行ない、顧客獲得をサポートする。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できるようにすることで、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。

さらに、婚礼打ち合わせ支援システム「BV Assist」、婚礼販促支援システム「i Assist」、



(株)ユニコーン
代表取締役社長
中野恵司氏

婚礼ナビゲーションツール「BV Navigator」の3つが、見込み客の獲得から挙式後までを網羅した三部作と言える。

3つの中でもっとも古くからラインアップされているBV Assistantは、ウェディングサロンでのプレゼンテーションや見積もりなどの打ち合わせ業務全般を支援するシステム。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、ビジュアルでわかりやすく魅力を伝えていくのに役立つ。アンケート集計やプロフィール管理も装備している。05年発売のi Assistantは、来館前の新規見込み客をキャッチして営業につなげることにフォーカスした、言わば「インターネット上のブライダルサロン開設」



(株)ユニコーン
取締役 統括部長
升田 憲次氏

をめざすシステムだ。ASPにも対応しており、月額料金で手軽に利用できるのもメリットと言える。

これらに加え08年販売のBV Navigatorは、予約後、打ち合わせに入ってからゲストサービスの向上をめざしている。ホームページ内に、ウェディング担当スタッフと新郎新婦が直接コミュニケーションをとれる個別のサイトを用意。新郎新婦は会員画面からログインするだけで、わざわざ来場や電話をしなくても、打ち合わせ内容の変更・確認や不明点の相談などを行なうことができる。

「遠方に在住のお客さまやご両親が打ち合わせへの参加を希望する場合などに力を発揮します。また、ホテル側にとっても、お客さまとのやり



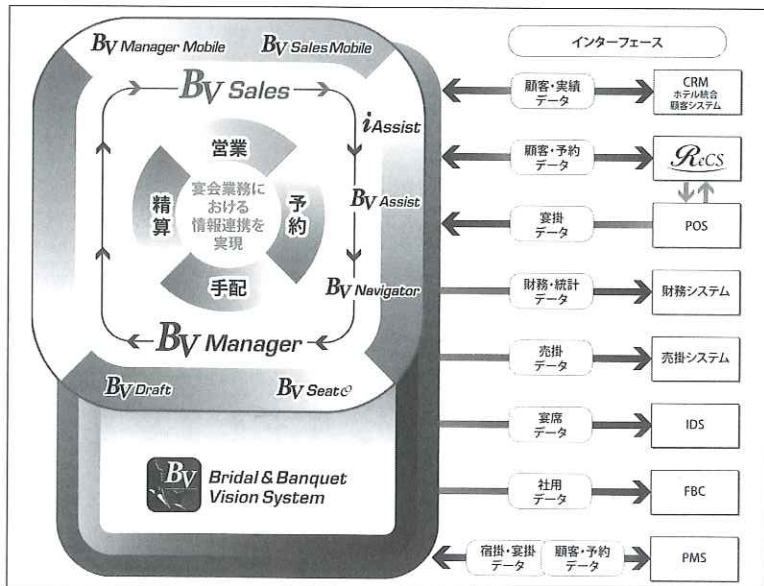
(株)ユニコーン
東京統括プロジェクトマネージャー
田名 俊智氏

取りを関係スタッフが自由に閲覧可能な履歴として残すことができる、業務効率化やクレームの軽減に貢献します。内容を残すだけならばメールでもいいのではという考えもあります

が、ホテル側が情報プラットフォームとして共有することに意義があります。通常、成約から挙式・披露宴当日まではある程度の期間が空くものですが、その間のコミュニケーションを促進するツールという役割も果たすのです」(升田氏)

一方で、BV ManagerやBV Salesを館外に持ち出したいというリクエストから生まれたのがそれぞれのモバイル対応オプションである。外出先での活用ツールとして、シンプルにモバイルに必要な機能だけをまとめており、宴席の予約状況の確認や、日報の登録、営業指示も行なえる。当初はPDAへ

●プロダクト概念図



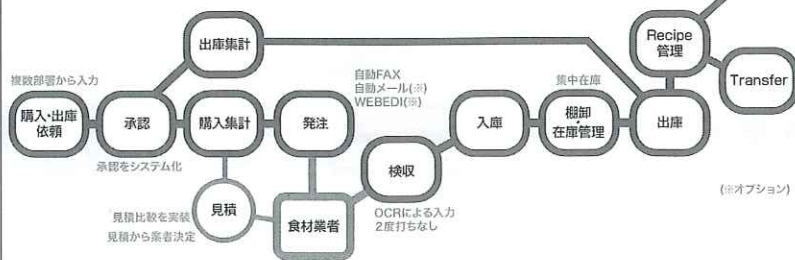
の対応だけだったが、現在はスマートフォンにも対応。情報デバイスへ多額の投資をせずに導入可能だ。

「軸となるBV Managerがあり、それに付随する機能を持つ製品を、ユーザーのニーズに応える形で開発してきました。業務効率化からスタートしたものが、現在は「攻めの営業」へ転じられる段階まで成長しているのです。似たようなパッケージソフトウェアも増えてきてい

●購買FBCシステム概念図

購買FBCシステム

見積りからFBCまでデータが一元化されたシステム



購買・在庫・原価率 ～三位一体のシステム



よりターゲットの多い 購買システムの開発に挑戦

ここまで述べてきたように、ユニコーンは婚礼・宴会部門へのソリューションに強さを示しているが、

「今後の経済状況を考慮すると、業務効率化・収益向上と同時に、コスト対策が重要なキーワードとなっている」(中野氏)という。そこで同社が新たなカテゴリとして目を向けたのが購買システムだ。

ホテルでも一般企業と同様に仕入れが行なわれるが、メインとなる料飲施設や宴会で提供する食材については、在庫を持ちながら消費するも

「今後の経済状況を考慮すると、業務効率化・収益向上と同時に、コスト対策が重要なキーワードとなっている」(中野氏)という。そこで同社が新たなカテゴリとして目を向けたのが購買システムだ。

のであり、原価計算は単純ではない。一般企業と同じ購買システムでの管理には限界があるのである。同社が新システムでめざしているのはFBCシステムと購買システムを連携させ、個人の勘や経験に頼らない、ロジカルなコスト計算を行なうこと。仕入れと売上げの相関関係を分析し、どの段階で利益が最大化できるのかを導き出すという画期的な試みだ(別掲参照)。

「購買課はほとんどのホテルにありますが、コストを厳密に管理する部署は大きなホテルにしかなく、ゆえにシステムの開発が遅れていたのだと思います。特に今のような不況下においては、コスト対策は大切なキーワード。最終的な判断を下す経営陣が日々の数字の動きを簡単に把握でき、しかも現場の人間が苦労することなく数値を出せるという状況が理想です」

と中野氏は開発に望んだ経緯を話し、こう締め括る。

「この購買FBCシステムも、ホテルの方々と対話する中で需要があるとかかり、システム化に挑戦しました。安心を売っているという大袈裟な表現かもしれませんが、SEとユーザーの信頼関係があつて初めて製品が生きていくんです。それゆえに、製品を導入してそこで終わりではありません。ユーザーにはどんなわがままを言っていたきたいです、われわれもまだまだ勉強すべき点が多々あります。お客さまと積み上げたノウハウで深めた部分は、いずれ業界に還元していければと思っています」

グループ14ホテルでシステムを
統一化し、営業戦略策定にも活用

同ホテルは客室全843室の他にレストラン・バー12店舗（デリカシヨップ含む）、大小26の宴会場などを付帯施設に持つ大型フルカテゴリーホテルだ。特に宴会部門は国際会議対応として6カ国語の同時通訳装置を備えるボールルーム「プロミネ

東京メトロ溜池山王駅、六本木一丁目駅から徒歩至近の立地に建つ「ANA インターコンチネンタルホテル東京」。周囲には官公庁や各国大使館などがあり、宴会需要は幅広い。

新システムに採用したのは、(株)ニコーンが販売する婚礼・宴集会総合支援システム「BV Manager」だった。ANAインターコンチネンタルホテル東京 宴会販売推進 マネージャーの上久保 威氏は数あるシステムの中から同製品を選んだ理由をこう説明する。

「ユニコーンさんのBV Managerは宴会特化型のシステムです。そこに一番魅力を感じました。ホテルの宴会の特性を十分に理解されているので、台帳の見やすさといった基本的な性能だけでなく、かゆいところに手が届き、操作も扱いやすかったことが決め手です。たとえば、一般・法人宴会では、毎年受注しているものや過去に取り扱ったものといったタイプの案件が必ず入ってきます。

住所：東京都港区赤坂1-12-33
電話：03-3505-1111
開業：1986年6月7日（リブランドオープン2007年4月1日）
経営：（株）パノラマ・ホテルズ・ワン
運営：IHG・ANA・ホテルズグループ
ジャパン合同会社
敷地面積：1万985㎡
延床面積：9万8332㎡
客室数：843室
主な施設：レストラン12カ所、宴会場・会議施設26カ所、エステティックサロン「ルオント」、フィットネスルーム、ガーデンプール、ショッピングアーケードなど

す。これまでは毎回同じように顧客情報や備考の入力を繰り返していましたが、今は顧客として登録してあるものに関しては、過去に利用された宴席の履歴から検索をかけて簡単にコピーができます。打ち合わせの手間がかからずに済みますし、最終的に現場へ指示を出すにあたって作成しなければならぬシートも瞬時に作成可能。すべてにおいて業務効率^バが上がっています」

中でも、上久保氏がとりわけ利便性の高さを感じたのが、過去の実績や顧客情報を含めた宴会に関するデータの抽出をスピーディに行なえるところだ。旧来のシステムでは、さまざまなデータを出力するのに、長



ANAコンチネンタルホテル東京で、宴会販売推進マネージャーの上久保氏。背景には、同ホテルの宴会場が写っている。

い時で1時間近くかかり、業務効率化の妨げになっていた。その点、BV Managerはワンクリックで、わずか数秒の間に必要な項目ごとにデータを出力可能だという。

「しかも出力するデータはエクセル形式になるので、その後に加工するのも容易です。従来のシステムの出力機能は、項目が固定されていたし、加工しづらいファイル形式で出力されるため、その中から必要な数値を抜き出す作業に手間がかかりました。基本的な作業時間はまちがいに短縮できています。後は、こちらの意向通りに組んでくれるカスタマイズ性の高さも魅力ですね。今までわれわれが扱っていた報告書やデータの書式をそのまま引き継いで

いただいたおかげで、スムーズに導入できました」

と上久保氏。同ホテルの場合、すでにバーレス化は実現できていたことから、システムの入替えてメリットを見出すには、データの電子化からもう一段階先に進める必要があった。データの加工や処理がスピーディになれば、デスクワークの効率化につながり、スタッフが自由に使える時間は確実に増える。その分だけ、セールスやマーケティング活動に費やせるゆとりが生まれ、新たな需要開拓を導けるのである。

また、システムの変更によってもうひとつ期待できるのが、グループホテルとの連携強化だ。BV Managerへのシステム変更を行なったのは同ホテルだけではなく、IHG・ANAのグループホテルの中で婚礼・宴会システムが必要とされる全国14ホテルですでに導入を済ませている。

これまでは各ホテルが個別の婚礼・宴会システムを利用しており、データの統一性や標準化という面で少なからず課題があったのは事実だ。同じシステムを採用していれば、データの整合性がとりやすく、自ホテ



ANAコンチネンタルホテル東京 宴会販売推進マネージャー 上久保氏

ルの実績と他ホテルの実績を比較し、そこから改善点を探し当てることもできる。グループホテル全体の営業戦略立案という側面からも貢献度は大きいはずだ。

ANAインターコンチネンタルホテル東京では、正式に導入することが決まってから稼働させるまで、準備期間は約半年。ホテルのシステム担当者やユニコーンのSEが、大本になるフォーマットをつくったり、各種アイテムを入力したりといった基本作業を稼働予定日の約3カ月前までに終わらせ、残りの2カ月強でスタッフの研修を進めていった。「ユニコーンさんには短い期間できめ細かく要望を聞いていただき、カスタマイズしていただけたのはもちろん、その後のサポート体制も万全

でした。当ホテルは、インターコンチネンタルホテルへのリブランド後、計2回、ホテル全体で組織編成を改編しています。それに伴いシステム内にも変更しなければならぬところが出てくるのですが、スムーズに対処していただきました。日常的に業務を進める中で、いつの間にか変更してもらったという感覚ですね」

と上久保氏は語る。また、実際にシステムを運用し始めてからも、必ずと言っていいほどマイナーチェンジしたい部分は出てくるものだ。稼働後のアフターフォローもシステムを選ぶ際のポイントになるが、

「元のシステムにない機能の追加はさすがに難しいですが、SEの方とディスカッションをしながら、マイナーチェンジであれば無償で変更に対応していただきました。それから、ホテル側が操作するマスターの設定があり、簡単な変更事項であればユニコーンさんに頼まなくても修正できるのです、そのあたりも現場のニーズに即しています」

と上久保氏は話す。

BV Managerの導入で手応えを得た同ホテルでは、同製品のモバイル版も検討している最中だ。