

スマホ・iPad世代の 「ヒューマニティーとITの融合」

パソコンソフトやシステム、通信機器の発達にともない、日常生活を取り巻く環境は急速に変化している。ウェディング業界もまさに携帯メール大好き、スマホ大好き世代のプランナーが第一線の営業・接客部隊となりつつある。直接的な会話によるコミュニケーションが苦手で、どうしてもメールやパソコンなどシステムへの依存度が高いようだ。また30代を中心としたカップルも打っても響かない回答、幼稚な文面のメールなど、世代差を感じるウェディングサロン体制にいら立ちを感じている。そこで今回は事務作業の効率化を追求したウェディングIT（システム）と、対面による人間性、ヒューマニティーが大切な接客という相反するものが共存するサロンワークの中で、相互が融合しカップル、プランナーそして責任者、管理者にストレスを感じさせないための手法を追求してみた。



「BV Manager」の画面（提供：ユニコーン）

CONTENTS

座談会



株神戸ポートピアホテル プライダル部 統括支配人
兼 プライダルセールス支配人 吉備由佳氏



株サムシングフォー 代表取締役 三輪貴子氏



株フェイス 代表取締役 福永有利子氏

企業ルポ



株ユニコーン 代表取締役 中野恵司氏



株ユニコーン 取締役統括部長 升田憲次氏



株タイムレス 代表取締役 竹本英高氏



株デジタルアイ 代表取締役 関岡英彦氏

現場が求めているシステム開発一筋に 納入実績ナンバーワン築く

“お客さま(ホテル・式場)の声を聞き、SE力を高めること”をシステム構築・開発の生命線として取り組み続けているIT企業・ユニコーン。約20年間にわたり、業界に特化した基幹システムの構築を第一に、ラグジュアリーホテルから専門式場まで、婚礼宴会総合支援システムの納入実績を積み上げ、高い評価を得ている。

自社開発・直販体制で 業界ニーズを吸収

ユニコーン(大阪本社:大阪市中央区)は婚礼・宴会業務における一連の流れを網羅した婚礼・宴会総合支援システム「BV Manager」を基幹に、現場が求めているシステムの開発一筋に、新規来館者接客ツール、婚礼打ち合わせ支援ツール、ホテル業界特化型営業支援システムなどラインナップし、すべて自社開発、直販体制で活動している。

自社開発、直販体制にこだわる理由の第一は、業界ニーズの吸収にある。システム稼働するまでに、現場のヒアリング、設計、開発、導入、教育、保守という手順の全行程を自分たちで行なうことで、業界ニーズを汲み上げ、製品やサポート体制に反映することができる。さらにお客様に喜んでいただけることで、仕事に誇りが持てることができるという考えだ。

「創業当時から約20年、業務ノウハウを積み上げ続け、製品の機能向上とSE力(人間力)の向上を目指して参りました。また、基幹業務に関連する、接客ツールや営業支援ツール、パートナー企業業務支援等の製品拡充を目指し、ラインナップも充実して

きました。その間、当社SE、スタッフが、多くのお客様と膝をつきあわせコミュニケーションをさせていただき、互いに業務改善に知恵を絞っていきける環境が構築できてきたかと思っています。会話の中で、ホテルスタッフの皆さんが持つホスピタリティー精神に感化され、当社スタッフも育てていただいた面もあり、業界の皆さまに感謝しています。また業界のイベントや懇親会に積極的に参加し、フレンドリーな皆さまから多くのヒントを得ています。まさしく当社にとってのヒューマニティーとITの融合かと思います。」(中野恵司氏)。

3年間で40軒のホテルと契約・導入

婚礼宴会システムに着手、発売した1990年代は、バブル崩壊後にあたり、ホテルは法人宴会低迷の状況だった。そこで景気に左右にされにくいと言われる結婚式に着目し、ホテルウェディング時代が本格的にスタートしたときだった。

ところがシステム化は他産業と比較して遅れており、手書きの予約台帳や発注書等で行なわれていた。組数が増えるほどに業務が煩雑となり、発注ミスや発注もれ、ダブルブッキングや取り消しの消し忘れなどを



(株)ユニコーン
代表取締役 中野恵司氏

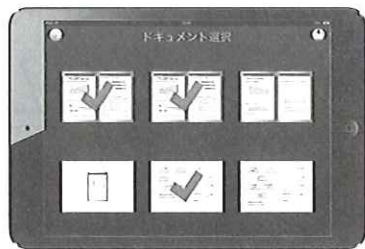
引き起こした。

この現状を目の当たりにし、業務の効率化、ミスの減少を第一に、1年半の時間をかけ予約台帳のブックレス化を実現した。真剣に取り組むスタッフの姿勢も後押しし、ようやくシティホテルへの導入が決定した。

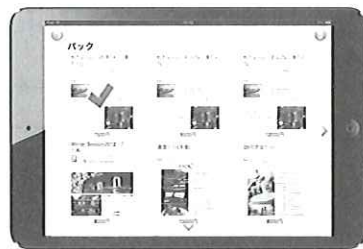
当時、PCで台帳レスが実現でき、婚礼・宴会業務で一貫した業務支援ができるシステムがなかったこと、また現場の声を結集したビジュアル



案件検索



ドキュメント選択



パック商品選択



お見積り作成



お見積り修正



お見積り提案



で使い勝手の良さが評価され、次第に著名なホテルへの取引先が増えるにつれ、1990年代にはわずか3年間で40軒のホテルにシステム導入実績を上げた。

「業界ニーズを掘り下げ続け、製品機能アップと同時に、SE力・サポート体制を強化、業務をきめ細かく分析し様々なカスタマイズや製品ラインナップの拡充に対応してきたことから、業界の皆さまにも評価をいただき、口コミで広がっていただきました。今後は、さらに業界動向、IT技術背景も視野に入れ、より業界に精通した製品開発に取り組んでいきます。」(中野社長)。

宴会セールス向け、 打合せ支援システム開発

現在は婚礼・宴集会に始まり、購買、レストラン等、ホテル・式場にかかわる部署、業務にまで範囲を広げ

ている。それらを基幹システムと連動させることで、顧客管理の有効活用やきめ細かな市場・顧客分析等、戦略的な営業資料として活用できるにいたった。

また、新たなシステムとしてiPad対応「宴会セールス打合せ支援システムBV Sales Planner」を開発した。これもホテル・式場スタッフの声から開発されたものだ。最近、ウエディング部門ではiPadを接客支援ツールとして導入する施設は増えつつあるものの、実は宴会営業はシステム化が遅れていた。そこでパワーポイントを基本とした外出先でのプレゼンや見積書作成などが可能なシステムを開発するに至った。

宴会営業部門では、これまでは紙ベースでの提案資料としていたため、営業部門での情報共有ができていなかった。また、訪問先で聞いた要望を書き損じたり、見落とししたりなど、絶好の営業チャンスとなるヒント

の整理ができていなかった。ところがiPadと「婚礼宴集会総合支援システム」や「ホテル業界特化型営業支援システム」と連動させることで、営業の段階的な記録や見積書の保管・管理を容易にすることができるようになった。画像や表データを使った印象的なプレゼンにより、インパクトを強化させる効果もある。

「有能な営業スタッフの業務の流れやプレゼン方法などの履歴を、スタッフ全員のレベル向上につなげられる参考資料として示唆したり、顧客動向、相場の変化等にも視野に入れ構築しています。単にデータを記録、蓄積するだけではなく、もっとリアルタイムに宴会セールスに生かせる開発、ご提案していきます」(中野社長)。

今後もこれまで同様に、基幹システムを核としたシステム開発に着手し、ゲストハウスや互助会などにも展開していく。

成約前の集客と成約までの戦略的営業、 当日までの一連のシステム化を実現



(株)ユニコーン

取締役統括部長 升田憲次氏

開業当初より中野社長の右腕としてホテル・式場業界のIT化に貢献してきた升田憲次統括部長。ウエディングにおけるITの現状そして現場が求めていること等をお聞きした。

▶最近、成約後に結婚式当日までの過程と、その間にやるべきことがWeb上で可能なサービスが注目されています。

はい。当社でも婚礼打合わせ支援ツール「BV Navigator」があります。ご招待客のリスト作成や席次表、招待状からギフトや演出など、必要アイテムを参照・登録ができるなど、24時間いつでもどこでも進めることができます。プランナーさんはコミュニケーションブログや打合わせスケジュール管理などで、お客さまとのスムーズな流れを作ることができます。

▶しかしながら、婚礼の現場では成約後よりも、成約前の集客に頭を抱えています。

成約後のシステム以上に、現場では資料請求に始まり、当日までの一連の流れのシステム化を求めています。多くの施設さまでは、結婚式に関するポータルサイトと提携し、代理店的な機能として活用しています。ところがポータルサイトと自社システムの連動がされていないことから、営業として重要な資料請求から成約までの期間に攻めることができませ

ん。本来は自社のホームページ等から集客したいところですが、そのためにはホームページの見直しに始まり、さまざまな段階が必要です。

▶確かに自社で完結できれば、もっと戦略的に仕掛けていくことができます。

そうですね。そのために当社では成約前の段階からシステム化に取り組んでいます。

すでに稼働している基幹システムとつなぎ合わせることで、現場の方々が求めている一連の流れを網羅できます。また最近の声としてご成約いただいた方の情報管理という点で、ウエディングサロン内だけではなく、衣裳室や美容室、写真スタジオ、パートナー企業とも連動した情報の共有化や、ギフトの受発注の一元化なども求められています。成約後のお客さま情報を衣裳室に発信することで、事前に好みのスタイルを模索したり、新婦さんにフィーリングが合いそうなスタッフをあらかじめ選定できる等、余裕を持った対応ができます。またカップルの方にとっても、何度と同じ情報の話をする手間が省けます。たとえば決めたドレスのスタイルを美容室とフラワーデザイナーに伝えするというわずらわしさが軽減されます。さらに自社でサーバーを持っていないホテル・式場さまに対しては、仮想サーバーとしてクラウドを活用したサービスも提案しています。

▶確かにクラウドは便利ですね。

軽井沢の星野リゾートさまでは、落雷が多く、湿気も多い土地柄、メインサーバーを置くことは不向きであり、外部にサーバーを立てても処理速度の面で不具合が生じるということか

ら、仮想化のしくみを利用することになりました。同じサーバーに仮想サーバーと仮想デスクトップサーバーを設置し、軽井沢および東京や各地のサロンのある150台の端末から仮想デスクトップにリモートアクセスすることにいたしました。

▶クラウドはLINEなど、日常生活の中でも利用されるようになりましたが、基幹業務という点で、安全性は大丈夫ですか。

システムの安全性と安定性はもちろん大丈夫です。アクセススピードの確保と、万が一端末が壊れても一台ずつソフトを修正する必要がなく、別の端末からアクセスすればすぐに業務再開が可能です。

▶サーバーがなくとも通信できることで、経費の負担も軽減できます。通信技術が発達やインフラの整備により、これまであきらめていた施設やこれから開業する施設にとっては朗報ですね。

その通りです。また当社の基幹システムと別のシステムをつなぐこともできますので、ウエディングの現場、責任者の立場で使い勝手の良い方法で組み合わせることができます。

▶今後はどのようなことを計画されていますか。

これまで同様、お客さまであるホテル・式場の現場で担当者からヒアリングをすることです。現場、業界、そしてカップルの方々の結婚式に対する価値観は変化しています。その変化をいち早く察知し、基幹システムを持っている強みを生かし、システムを提案し続けていくことです。

婚礼・宴会業務を飛躍的に進化させるITソリューション

□婚礼宴会総合支援システム「BV Manager」

現場からヒアリングを重ねて構築した基幹システム。婚礼・宴会業務におけるミスの防止やスタッフがストレスに感じている部分をシステム化でカバーした。長年の業務ノウハウを蓄積したシステムは、業界でもトップシェアを誇る。

〈主な機能〉

- 会場・備品の予約状況をビジュアルにチャート表示
- 予約前のお客さま成約フォロー ●お客さま台帳複合検索 ●ドキュメント連携機能 ●打ち合わせ進捗管理および変更履歴管理 ●仮予約・予約・取消等の即時更新 ●見積もり商品のビジュアル化 ●パッケージプランに対応 ●Profitコントロール ●手配・発注業務サポート ●精算・仕分け作業のサポート ●法人宴会の履歴対応 ●テナント管理 ●婚礼見込み顧客管理 ●食券発行 ●メッセージ伝達機能 ●自由検索抽出機能 ●柔軟なセキュリティ管理 ●売り上げ分析等の充実した各種統計資料 ●豊富なオプションと外部システムとの連携

□新規来館者接客ツール「BV Navi for iPad」

ウエディング新規来館者とのコミュニケーションを目的としたソフト。「BV Manager」と連携することにより、婚礼宴会業務を効率的・効果的にサポート。

〈主な機能〉

- ストーリーブック ●フロアマップ ●アンケート ●オーバービュー ●フォトギャラリー ●カレンダー・メモ ●iPadならではのオペレーション ●40種類以上のテンプレート

□婚礼打ち合わせ支援ツール「BV Navigator」ASP対応

担当プランナーと成約したカップルが共有するWebで展開する情報ツール。

〈主な機能〉

- スタッフ側 ●ログ解析 ●ブログ参考文例集 ●お客さま情報管理 ●業務連絡 ●業者商品登録機能
- 新郎新婦側 ●レセプションメーカー ●ウエディングアイテム紹介機能 ●決定事項確認機能 ●列席者管理・席次表作成機能

□ホテル業界特化型営業支援システム「BV Sales」ASP対応

イベントや顧客・担当者間の情報で案件が動く、業界特有の営業プロセスを完全サポート。

〈主な機能〉

- 情報共有 ●得意先台帳の管理 ●会社イベント情報の管理 ●他ホテル利用情報の活用 ●日報報告のワークフローのサポート ●営業と予約、手配間の情報フローのサポート ●予約管理表のサポート ●営業と予約、手配間の情報フローのサポート ●予約管理表のサポート ●案件進捗状況の確認 ●担当者の移動にともなう引き継ぎ業務をサポート ●会社統合、顧客統合業務をサポート

□宴会セールス打ち合わせ支援システム「BV Sales Planner」iPad対応

外出先でのプレゼンや見積書作成等、宴会打ち合わせ業務を支援する。「BV Manager」と連動させること

で、お客さまの打ち合わせ内容や要望の再確認等、手書きで残したメモで起こりうるミスを未然に防止。また営業スタッフの活動状況を管理者が把握できる。

この他、購買管理システム「Unicc」、レストラン予約顧客管理システム「Recs」、宴会テーブルプラン編集システム「BV Draft」、婚礼席次表支援システム「BV Seat0」、モバイル対応オプションも用意している。

