

# 婚礼・宴会システムのさらなる活用

～システム活用ポイントや機能をクローズアップ～

(株)ユニコーン 全社統括プロジェクトマネジャー 山本 泰生

シティホテルにおける宴会システムの役割は、宿泊、宴会、婚礼、レストランといった部門の中のひとつと捉えられているが各部門への波及効果も大きい。

予約管理や、会計機としてしか利用されていない場合も多く、効率的に利用すれば多くの業務改善につながると考えられる。

本稿では、日ごろからお客様と接してきたエンジニア目線からみたシステム活用や、機能をクローズアップする。

## SFA: 営業支援システムの活用

宴会システムといえば、一般的に予約管理や、手配管理、会計管理を想定するが、最近はSFA(営業支援システム)の有用性が着目され、必須モジュールになってきている。

特に一般宴会の営業は、新規開拓の他、圧倒的に多い



山本 泰生 (やまもと・やすお)  
(株)ユニコーン 全社統括プロジェクトマネジャー

(株)ユニコーン設立当初に入社し、ホテル業界参入時より業界特化の婚礼・宴会業務支援システムの新規設計・開発に携わり、以来業界への多くのシステム導入を経験。長年の経験を活かした製品ラインナップの拡充に力を注いでいる。

ピート利用への対応が重要視されるので、対象顧客とのやりとりや、関連性、営業情報の共有、決定ポイント、失注要因はもちろん、次回営業のターゲット設定などSFAならではの機能が有用である。

これからSFAの導入を検討している場合や、既に導入しているが効率的に利用されていない場合は、次のポイントを確認しておく必要がある。

- ①単独利用なのか、一体型もしくはデータ連携利用なのか
- ②顧客管理(PMS側のCRMとの関係)
- ③日報管理をしたいのか案件管理をしたいのか
- ④内勤者との共同作業
- ⑤使いやすさ(利用デバイス)

**①単独利用なのか、一体型もしくはデータ連携利用なのか**  
現在、クラウド型のSFAが主流であるが、単独利用の場合は業務システムとデータ連携されないため、2重登録の問題や、予約の状態や人数の変更、内容変更に伴う金額変動に伴い、SFA側の金額と業務システム側の金額を合わせる必要が出てくるので、手間がかかる。

その点から、若干高価になっても、一体型のシステムもしくはデータ連携型利用を選択すべきと考える。

**②顧客管理(CRMとの関係)**  
SFAでは日報管理を行うにしても、案件管理を行うにしても顧客管理が重要なファクターになってくる。ホテルで利用する場合は、部門間を横断して得意先情報を管理するCRMとの関係をどうするか整理が必要になっていく。CRMに全て連携できればよいが、費用対効果があるかがポイントになる。

**③日報管理をしたいのか案件管理をしたいのか**  
SFAの活用の目的は、営業情報の管理(履歴保持と検索活用)であるが、どこに重点を置くかが重要である。日報管理により営業マンの動きを把握したいのか、案件管理により受注精度を上げたいのか、まず導入目的を明確にすべきと考える。

どちらも出来るのがベストであるが、入力の手間の問題もあり、案件管理を主体に進めていく事を第一に考えるべきである。

### ④内勤者との共同作業

コアセールスを実施するセールススタッフの多くは、館外活動に多くの時間を費やされる。その活動の中で、予約の登録・変更、見積作成、打合せによる手配の指示などを、館内のスタッフに(履歴が残る形で)連携し、共同作業を進める必要がある。

その点から、SFAはセールススタッフだけの利用には終わらない点に着目する必要がある。

### ⑤使いやすさ(利用デバイス)

活用シーンとしては、外出先から手軽に簡単に使え、携帯やメールもできるデバイスとしてスマートフォンが、お客様にプレゼンを想定した場合は、タブレットデバイスが想定される。

SFA 利用には上記のようなポイントの他に、価格や業界向けに特化されたものであるかもポイントの一つと思われる。

## 館内テナントや、協力会社間でのシステム利用

館内テナントや、協力会社間でのシステム利用が挙げられる。

発注業務においては、Web 発注などを利用した双方向でのデータ連携が一般的になってきている。また、お客様との打ち合わせ内容などを情報共有するシステムなども出てきている。

次のような点に留意が必要であるが、大変有用であると考えられる。

- ①セキュリティ(閲覧、編集権限の有無や、操作ログ)
- ②承認・変更履歴
- ③情報端末の管理とネットワーク参加の方策

## Web 上で新郎新婦と準備が進められるシステムの活用

次に挙げられるのは Web 上で新郎新婦と準備が進められるシステムの活用だ。

インターネット上のサロンや、お客様専用サイト、マイページと言われる製品の活用である。

新郎新婦にとっては、スタッフとの対面でなくても、簡単なガイダンス機能を利用して、準備段取りや打合せスケジュールの確認ができ、打合せ前に選択商品を事前に確認できるので、イメージを膨らませやすい。

プランナー側からすると、席次表や招待状の手配や、席順の指定、引出物の割り当てなどを、新郎新婦自らで行わせることにより、打合せ業務を大幅に短縮できる。宴会サービスへの指示書も簡単に作れる他、新商品や、演出をアピールする事ができるのでアップセルにも繋がる。

少子化や、未婚率の上昇により年々減少する婚姻組数、さらに多様化する価値観による披露宴実施率の低下が叫ばれているブライダル業界においては、限られたスタッフで、さらなる業務改善や働き方改革が必要になってきているので、このようなツールを利用する事は有用である。

このように婚礼・宴会システムとして分類されるシステムが基幹業務である予約管理、会計管理からSFA、Web 打合せ支援、テーブルプラン等へと多様化してきており、包括管理出来るシステムや、システム間連携ができる事が重要になってくる。

システムの本来の目的は、単に入力を促すシステムではなく、働く人々の業務の効率化とサービスの向上、データ活用による現状把握と、目標設定による売上拡大を目指すものである。この点から、宴会システムについても、使い手の要求レベルに沿って、さらなる進化をしていくものであると確信している。

