



ホテルオペレーションを飛躍的に進化させるユニコーン。ホテル業界との交流を大切にしながら、おかげさまで創業30周年

株式会社ユニコーン 代表取締役社長

中野 恵司 氏 / Keiji Nakano

ユニコーンは独創的なシステム開発にこだわり、ホテルや結婚式場、会議場に特化した業務支援システムを開発し直販しています。

特定業界にこだわる理由は、ターゲットを明確にして特定分野・業界で掘り下げて自社製品を開発し、その分野でトップシェアを目指し、業界へ貢献したいと考えたからです。ホテル業界は、その所在と経営母体も明確で、また多くの方が接することのできる業界です。

その中でもユニコーンが開発してきたのは主に宴会業務支援システムですので、宴会場を持つフルサービスのハイクラスなホテルがターゲットとなります。当初は、ハイクラスなフルサービスホテルへのシステム導入はハードルが高く、導入までに時間がかかりましたが、当社のエンジニアがお客さまと膝を突き合わせて意見を伺い、お客さまへの提案と同時に業務ノウハウを吸収・蓄積し、製品へ反映するとともに、業界団体の交流会にも積極的に参加し、業界との交流も深めてまいりました。

おかげさまで、ホテル業界はスタッフの移動も多く横のつながり強いこともあり、長年にわたリクチコミを通じて多くの導入実績を増やしていくことができました。

また自社製品開発と直販にこだわり、営業からはじまり、ヒヤリング・設計・開発・導入・教育・保守という上流から

下流までの全工程を自分たちで行い、自らが構築した製品やサービスでお客さまに喜んでいただけることで仕事に誇りを持つことができ、スタッフのモチベーションの向上にもつながっています。さらに各工程でのコミュニケーションを通してお客さまとの信頼関係が深まります。システム製品で顧客へ貢献する流れのなかで、一流のサービスを手掛けるホテル業界のサービス精神を吸収させていただき、社員の成長にもつながるといふありがたい環境の中、CS向上と同時にES向上を目指しました。

現在は新型コロナウイルスの影響で開催を控えていますが、ユニコーンでは1年に1回のペースで、ホテルの皆さまに向けたITソリューションセミナーを開催してきました。ホテル業界に役立つ専門家による基調講演、ユーザー様による導入・活用事例の発表、1年間で向上した製品の新機能説明、そしてお客さまとの交流会というプログラムを通じて業界への感謝の思いを伝え、当社スタッフの1年間の成長も見ていただくことで信頼関係の深化に努めています。

おかげさまで今年2022年に創業30周年を迎えることができました。ホテルは一流のサービスを顧客に提供し、顧客からの支持を得ています。そのホテルを支える製品開発とともに、システムを提供する当社スタッフの意識やマインド、組織の風

土の熟成が貢献への体制な要素だと感じてきました。会社もそうですが、当社スタッフそれぞれが、ホテル業界の方々に学び、育てていただいたと感謝しています。

新型コロナウイルスを契機に、否応なく社会の仕組みが見直され、価値観が大きく変化し、行政、医療、教育を含めた各分野のオンライン化が進み、情報やコミュニケーションなど目に見えないものにスポットライトがあたり、物質から情報へ、所有から共有、“もの”から“こころ”へと豊かさの価値観が変わってきたようです。この社会の再構築の流れを背景に、新しい技術や枠組みをベースとした製品やサービスの開発にも注力していきます。

独創的な製品でお客さまのニーズに応えるという姿勢は創業時のままでありますが、30周年を迎え気持ちを新たに、製品やサービスの深化、そして企業風土を磨いていく所存ですので、よろしく願います。

