



おかげさまで創業30周年

ホテル業界と共にオペレーションを 飛躍的に進化させてきたユニコーン

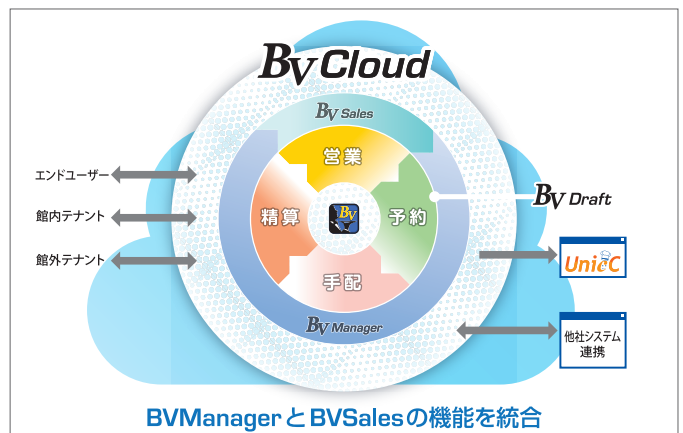
シティホテルにおける宴会部門の売上比率は高く、また高度な顧客サービスが要求される。当然、システムに要求される機能も業務管理だけでなく、接客ツール、顧客と営業スタッフのフォロー、関連業者との取引管理機能など、多岐にわたるものを満たす必要があった。このような状況を背景に開発された

BVManager の提供から約 30 年、オンプレミス型 (C/S 型) 宴会支援システムとして長年利用されてきた。その中でインターネットが主流になり、システム運営でクラウド型が謳われる時代になって、その利用価値は大きく変わり、この度 BVManager のクラウド版ともいえる BVCloud のリリースに至った。単に C/S 型システムをクラウド

型へ変更したのではなく、根本的に DB 構造を再構築し、中小規模のユーザーにも柔軟に対応できるようになった。利用範囲を大きく拡張し、クラウドサービスの BI ツール等を有効的に活用できる等、単一のシステムというよりもソリューションとして発展性のあるアプリケーションを作り上げた。

BVCloud の機能と特性

- ① ブラウザを利用した WEB アプリでモビリティの向上
- ② 営業支援 (SFA) 機能の統合
- ③ 式場・宴会場の予約内容を月・日・六輝星ごとのビジュアル表示
- ④ 取引情報の WEB EDI 化
- ⑤ オーダーシートの電子化
- ⑥ 精算、仕分け業務など会計処理を効率化
- ⑦ BI ツール (ビジネスインテリジェンス) を利用した分析の強化
- ⑧ BVManager の UI を引き継いだユーザビリティと自在性の継承
- ⑨ セキュリティや可用性を向上させたシステム



ホテルと共に歩み続けて30年。 変わらぬマインドとホテル業務を支える力

婚礼・宴会の総合支援システムのトップランナーとして、外資系ホテルから国内チェーンホテルまで、多くのホテルから支持を集める「BVManager」。この独創的なシステムを開発・販売しているのが株式会社ユニコーンだ。現場とのつながりを最重要視して、問題点を徹底的に洗い出し、ソリューションへと導いていく開発スタイルを貫き、2022年には創立30周年を迎えた。同社のシステムは、なぜここまで長く支持されるのか。同社の戦略とビジョンについて中野恵司社長に話をうかがった。



(株)ユニコーン 代表取締役 中野 恵司氏

現場とのコミュニケーションを通じてホテルと共に成長してきたシステム

2022年で創業30周年を迎えられました。ホテル業界において、これだけ長く支持される企業となったことについてどのような思いをおもちですか。

当社は独創的なシステム開発にこだわりの、ホテル業界に特化した業務支援システムを開発してきました。

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。

ホテルは、一流のサービスを提供することで、ゲストからの支持を得ています。そのホテルを支える製品を開発するためには、技術力はもちろん、システムを提供する社員の意識やマインド、現場とのコミュニケーションが必要不可欠です。

ホテル業界の方々と課題解決に向け、膝を突き合わせて対策を練り、社員自らが構築した製品やサービスでお客様に喜ん

でいただくことで、仕事に誇りをもつことができ、モチベーションの向上にもつながっています。さらに導入までの各工程において課題解決に向けて真摯にやり取りを重ねることでお客さまとの信頼関係が深まります。見方を変えれば、システム構築で顧客へ貢献する流れのなかで、ホテル業界のサービス精神から学ぶことも多く、それが社員の成長にもつながっています。CS（顧客満足度）向上を目指す行動の中で、ES（従業員満足度）の向上にも繋がってきたものと考えています。

おかげさまで昨年、創業30周年を迎えることができました。長年のご愛顧に、あらためて感謝申し上げます。

ユニコーンがなぜ、ホテル業界に特化して業務支援システムを開発することになったのですか。

自社製品を開発し拡販するためには、そのターゲットが明確になっていることが大切です。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。経営母体のしっかりした取引先が多く、サービス精神が高い紳士的なスタッフが多いことが大きな要因となり、ホテル業界にターゲットを絞りました。

当初は結婚式のプレゼンテーションシステムの企画書を携え、シティホテルや専門式場にお話を伺いに行くことから始めました。飛び込み訪問でも、親切にご対応いただきながら、業務の流れや課題をお聞きする中で、シティホテルにおいては婚礼・宴会業務に課題があり、その課題解決のための基幹システムにニーズがあること

に気づいたのです。

シティホテルの売上比率を考えると、婚礼・宴会は非常に重要な商品です。しかし、売上比率が高い割には、手作業もしくは汎用機でどっぷり勘定システムしか導入されていないのが当時の状況でした。さらに、会場の予約については、ほとんどのホテルが一冊の分厚い手書き台帳に頼っている状態だったので、これをPCで完全システム化できれば、劇的な効率アップにつながるだろうということが見えてきました。

その後、大阪のホテルでご縁をいただき、プレゼンテーションシステム、さらには「BVManager」の前身となるシステムを導入し、そのシステムをコアに社員が足しげくホテルに通い、ヒアリングを行い課題解決となるシステム開発を目指し、誕生したのが「BVManager」です。

その後営業活動を始めるのですが、当初はホテルの方々は丁寧に対応してくださるのですが、実績のない当社のシステムがホテルに採用されるまでが本当に大変でした。

そこからどのように多くのホテルから高い評価を受けるまでになったのでしょうか

東京で最初に当社のシステムを本格的に導入していただいたのが、90年代後半に新規開業をした外資系シティホテルでした。台帳レスによる予約のレスポンス向上、成約率、サービス向上など情報の一元化を実現した「BVManager」は、業務ニーズを把握した基幹システムとして高く評価をいただき、これを契機にホテルの方々が少しずつ噂を広めてくれました。

このころから外資系シティホテルや国内チェーンホテルへの導入が決まり、3年間で約40軒のホテルにシステムを導入させていただきました。

こうやって大手の著名なシティホテルとお付き合いをいただくことによって、新規のお客さまに対しては、導入先のホテル名を挙げるだけで、詳しい会社説明をする必要がなくなるくらいステイタスを得ることができたのも大きかったと思います。

当社システムが競合他社と違う点は、現場の担当者や膝つき合わせて話し合い、

業務をきめ細かく分析して開発し続けているところでしょう。パソコンの普及も追い風になりましたが、われわれの製品が評価された最大の要因は現場の悩みを解決するものだったからだと自負しています。

具体的には、予約、見積、売上精算、発注、データ分析までの流れを一元化したシステムで実現できたこと。そして、今でこそ当たり前ですが、現場の方が画面の表やチャートをマウスで直観的に操作できるというコンセプトも、台帳からコンピューターへの移行をスムーズにしたと思います。

ただ、当時は慣れ親しんだ台帳を捨てて、システム化するというのはホテルの方々にとっては障壁が大きく、導入当初はパソコン入力と、台帳記入という二重作業をしていたホテルもありました。ですから、導入後しばらくして、現場の方から「（コンピューターのほうが便利で）もう、台帳には戻れない」と言われたときはうれしかったです。

そうすると、今度は「館内のほかの場所でも予約状況が見られるように、端末を増やしてほしい」という依頼を受けるようになりました。やがて、館内のどこからでもシステムにアクセスできるようになり、さらに「外まわりをしているときでも確認したい」という声に対応してモバイルの製品開発に取り組んでいくといったように、IT技術やインフラの進化と同時にシステムがカバーする領域がどんどん広がっていき、「BVManager」を中心とした製品が出来上がっていききました。

こうしたお客さまとの課題解決のやりとりを地道に続けてきた結果、バージョンアップの時期を迎えても引き続き当社のシステムをご採用いただき、導入いただいたお客様には長くお取引をいただいています。それはコロナ禍でのホテルの活動状況においても変わっていません。

人間力を大切に ユニコーンスタイル

ユニコーンでは一貫してオリジナルのシステム開発と自社販売を行っていますね

自社製品の開発と直接販売にこだわる第一の理由は、社員のモチベーションです。お客さまの社内でシステムが稼働する

までには、状況のヒアリング→設計→開発→導入→教育→保守という手順を踏まなければなりません。その上流から下流までの全行程を自分たちで行なうことで、仕事に誇りをもつことができると考えています。

どこから流れてきた仕事を引き継ぐのではなく、また、開発したものを途中で誰かに任せちゃうのでもない。幸い当社の社員も定着し勤続年数も長いので、長年のお客さまとの関係構築の中で、ホテルの問題点を共有し、共に困難を乗り越えるところまでお付き合いができています。社員もそうやって、ビジネスを成功させる達成感や喜びを味わうことができるのです。

御社は、創業時から企業理念やマネジメント方針を「ユニコーンスタイル」と呼んで、社員に浸透させていますが、30年経った今でもそのスタイルに変わりはありますか。

当社の企業理念は創業以来変わらず、マネジメントの基礎となっています。そして、マネジメント方針のベースにある考え方は次ページの図の通りです。

この考え方をもとにしたマネジメント方針を「ユニコーンスタイル」として文書化し社内でも伝えています。例えば、仕事は“与えられたルーチン業務”ではなく、“面白さに没頭できて、自らがつくりあげるもの”が本来で、「やりたい」という姿勢から創造的な発想が生まれるものだと思っています。また、リーダーの役割も、メンバーへの命令、管理、監督ではなく、メンバーのセルフマネジメントをフォロー、アドバイスする仕掛人の役割ではないかと考えています。こういったスタイルは30年たった今でも決して変わることはなく、当社という企業を支える礎となっています。幸い、今いるメンバーは自然にこの「ユニコーンスタイル」を実践してくれています。といいますか、社員の姿勢を見て、このユニコーンスタイルが完成されてきた、と言ったほうがよいかもかもしれません。それは皆が仕事に誇りを持ち、課題を抱えつつも楽しんでるからだと思います。SEというひとりで黙々と作業するイメージがありますが、当社のSEは積極的にホテルへ行って、ホテルの皆

企業理念

人を創る

変化に対応できる自創の人を目指す

愉快快活

個性と活気あふれる快活集団を目指す

感動共有

人々と感動と喜びをわかちあう

会社とは…人が集う生命体、存在価値が問われる場

仕事とは…自身の人生、創造活動、生活の糧

商品とは…魅力ある愛すべき存在、子供、分身

営業とは…市場開拓は自分自身の開拓

社員とは…目的を同じくする仲間、同志

顧客とは…ファン、存在価値に報酬、伝道師

さんと話をすることを楽しみにしています。

ホテルの皆さんのお話を聞き、「なんとか、お役に立つ方法はないものか」と考え、システムが稼働したときにいただける、お客さまからの「ありがとう」の言葉を励みにする。そうやって役に立つシステムは生み出されると思います。

本当に役に立つシステム開発には、社員の人間力も大切だということですね。

もちろん、当社は開発会社なので、技術力や開発する製品自体も大切です。しかし、会社は人が集う生命体。最終的には人間力、つまり魅力ある社員が集まってこそ頼られる存在になれるはずです。おかげさまでユニコーンには魅力ある社員が集まっていると感じています。あとは、集まったメンバーをトップがひたすら信頼する。それが大切だと思います。「ユニコーンスタイル」は経営者と社員、社員同士に信頼関係があってこそ成り立つもので、その風土が、自然にお客さまにも伝わるものだと思います。

こうしたスタイルが、進化のスピードが速く、技術だけでなく人の入れ替わりの激しいIT業界において、30年もの長きにわたり企業活動を続けることができているひとつの要因ではないかと考えています。

時代の変化とともに進化するシステムづくり

ではあらためてユニコーンの現状と今後の展望をお聞かせください。

新型コロナウイルスを契機に、社会の仕組みが見直され、価値観が大きく変化しました。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がフォーカスされ、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に思います。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。

具体的には、最新のIT技術やインフラ環境を見据え、「BVManager」のクラウド版「BVCloud」をリリースします。コロナ禍で経済活動が縮小傾向にあった期間は、一面では研究開発に専念できる絶好の機会となり、この期間を活かして、長年の懸案であったクラウド化と同時に製品ラインナップの見直し、再構築を行いました。クラウド版「BVCloud」の機能詳細は開発者インタビューに委ねますが、「BVManager」での長年にわたり蓄積した業務ノウハウを活かしながら、営業支援システム製品の「BVSales」を包含し、シームレスな連携を目指した製品となります。クラウド化のメリットを活かして、電子署名や契約といった情報処理系のオンライン業務や他社システムとの連携も加速し、ホテル業界のさらなる効率化に貢献できるかと思っています

また、スケール的にこれまで当社のシステムを導入するメリットの薄かった中規模のホテルにおいても、コスト面など含めて導入しやすくなり、業務改善につなげることが可能となります。大手シティホテル固有

のノウハウをカスタマイズによりシステム化し差別化をはかる「BVManager」とあわせて、裾野を広げて業界に貢献できるものと考えています。

婚礼宴会支援システム「BVManager」は、ホテル業界や専門式場、会館がターゲットとなりますが、会議場向けの製品やホテル業界に特化した購買原価管理システム「UnicC」等もラインナップしています。また、特定業界向け製品という当社の戦略から2017年に葬儀業界に特化した、葬儀社向けの葬祭業務基幹システム「FNCloud」をクラウドシステムとしてリリースしています。

いずれの製品もこれまでの当社の製品同様、SEが現場の声を徹底的に聞き取り設計・構築しているため、業務改善や効率化を強力にサポートします。

以上のように、当社の独創的な製品は、お客さまのニーズに応えるというスタイルによって生み出されているといっても過言ではありません。そして、その根底にあるのは、出来上がった製品をただ販売するのではなく、SEがホテルの方との信頼関係をベースにお客さまの要望を叶えるという姿勢だと思っています。この理念は、創業時のまま変わることなく堅持していきたいと思っています。30周年を迎え気持ちを新たに、会社もそうですが、当社社員それぞれが、ホテル業界の方々に多くを学び、育てていただいたことに感謝し、引き続きサービスの深化、そして企業風土を磨いていきたいと思っています。