

「BVManager」が待望のクラウド化 これまでホテルと共に培ってきた ソリューションをより手軽に使いやすく

ホテルの婚礼・宴会システムとして、現場のニーズを的確にとらえ、多くのホテルや専門式場に導入され、現場から支持を集める「BVManager」。コロナ禍という危機的状況の後、ホテル業界は深刻な人材不足に陥るとともに、SNS や DX 推進により IT リテラシーが向上した利用客への対応という新たな課題に直面している。そんな中、満を持して登場するのが「BVManager」のクラウド版、「BVCloud」だ。その待望のクラウド版を提供するソリューションについて、開発チームのメンバーに話をうかがった。



後列左・杉村 健一 氏／後列右・吉田 峻介 氏
前列左・上野 章 氏／前列右・堀川 佳秀 氏

クラウド化の恩恵をホテル業界へ 高いユーザビリティで、 さらなる効率化を目指す

「BVManager」は、これまで難しいとされていたブックス予約をパソコンでいち早く実現した製品で、婚礼・宴会における見込み顧客、予約、見積、打ち合わせ支援、手配、売上・精算処理等の業務を総合的に網羅する。さらに、業務管

理や、営業、経営支援的な要素を加え、また、同社の SE が現場の問題点をくみ上げ、解決することによって業界におけるトップの地位を築き上げてきた。

2010 年代以降、システム構築やアプリケーションサービスの提供が、オンプレミス型からクラウド型へと移り変わっていく中、業界でも外資系ホテルを中心にシステムのクラウド化が進み、クラウドネイティブのシステム開発と提供が必須と

なった。そして、早くからクラウド化が待望されていた婚礼・宴会支援システムの「BVManager」のクラウド版「BVCloud」がついにリリースされる。新製品開発について、「BVCloud」の開発リーダーであるソリューション事業部の吉田峻介統括プロジェクトマネージャーは、まず始めに次のように語る。

「これまでのオンプレミス型 (C/S) は、ユーザー環境に依存しており、OS など



ソリューション事業部統括プロジェクトマネージャー 吉田 峻介氏

のバージョンアップのたびに対応が必要で、ユーザーにとっても負担になっていました。あわせて、ユーザーからは iPad など別デバイスでの利用を希望する声も多く、それらのニーズにも対応するため、『BVManager』のクラウド開発にあたりました。また、これまでシステムの利用者は、婚礼や宴会の担当者に限定されていましたが、館内外にとらわれずパートナー企業からもシステムを利用したいという要望が多くなり、負荷のかかる受発注業務の効率化や情報共有によるサービス向上などシステム利用者の求める範囲が拡大したことも開発要因のひとつです」

システムをクラウド化することで、専任の IT 担当がいなくてもユーザーでも容易に導入できることもメリットだ。「導入をご検討いただけるユーザーの裾野が広がることで、より細かなニーズを吸収し、さらなる製品のブラッシュアップへつながることを期待しています。業界へのご恩返し の気持ちも含め、時代に沿ったより利便性が高い機能を提供していくことを目指します。」と田名後智弥執行役員がホテル業界への想いを熱く語る。

ノウハウを蓄積・熟成させ、基幹システムをクラウドネイティブに移行

時代の要請と共にクラウド版のリリースは必須ではあったが、なぜこのタイミングとなったのだろうか。これについてクラウドを担当するソリューション事業部の的場計樹統括プロジェクトマネージャーは次のように語る。「もちろんこれまでユニコーンでも Web を使った製品がリリースされていました。例えば、営業支援システムの『BVSales』は、もともと館外での利用が基本のため、20 年程前から Web システムとして提供しています。そこで蓄積したノウハウをもとに、ま

システムをクラウド化し、2017 年に『FN Cloud』をリリースしました。それによってさらにノウハウを熟成させ、『BVCloud』の開発へとつなげていきました。」

「BVManager」は、ホテルの婚礼・宴会の基幹システムとして決して「止まってはいけないシステム」。また、これまでユニコーンがホテルと共に培ってきた業務支援ノウハウの塊のようなシステムでもある。時代が急激にクラウドコンピューティングに舵を切っていく中においても、焦ることなく、安全・安心を担保するために、クラウド版リリースに至るまでには、慎重に時間をかけ開発を進めていった。もちろん時間をか



執行役員 東京統括プロジェクトマネージャー 田名後 智弥氏



ソリューション事業部統括プロジェクトマネージャー 的場 計樹氏

けた分、最新の技術を駆使し、ユーザーの使いやすさを徹底的に追求することも忘れない。

「WebUI（インターフェース）の構築には、『BVSales』では JAVA を使っていましたが、『FNCloud』ではマイクロソフトの .NET Framework 4.5 の Web フォームを使用していました。さらに『BVCloud』では最新の .NET Core 6.0 の Blazor を使用して開発しています。この点でもじっくり時間をかけ、試行・検証を行って、より使い勝手のよい製品に仕上げました。」（的場計樹統括プロダクトマネージャー）

多岐にわたるクラウドツールでユーザーの利便性向上を!

アプリケーションベンダーであるユニコーンにとって、クラウド型への転換は、自社のシステムと自社データセンターの両方を兼ね備える大手メーカーに比べて厳しいものだった。そんな状況を解決するのに一役買ったのが、パブリッククラウドサービスだ。その中でもユニコーンはプラットフォームとしてアマゾン社 (Amazon.com, Inc.) が提供するパブリッククラウドサービスの AWS (Amazon Web Services) を採用した。

AWS は、ストレージ、データベース、ネットワークのみならず、データ分析やアプリケーションサービス、AI (人工知能)、セキュリティなど様々なツールから選択することが可能なクラウドサービス。必要な機能を柔軟に組み合わせて利用することができる。

「従来のオンプレミス型だと、ホテル館内と当社がサービスを提供する環境をつなぐ通信が必要でしたが、クラウド版ではそれが不要になります。つまり、ホテルにサーバーを置く必要がなくなるわけです」と吉田統括プロジェクトマネージャーはクラウド化による効果をまずこう話す。

「もちろんクラウドサービス内のセキュリティは万全なのですが、それでもクラウド上に自社のデータを置きたくないという場合もあるかと思います。その時は『BVCloud』自体はホテル館内のサーバーに置くことも可能です。もちろんプライベートクラウドにも対応できます」

多くのパブリッククラウドサービスがある中、AWS を使うメリットについて、吉田統括プロジェクトマネージャーは次のように説明する。

「ホテルのシステムは 24 時間 365 日稼働する『止まってはいけない』システムです。いかにシステムを継続して安定稼働させるかが重要です。AWS は可用性が高く、もちろんコスト面でも大きな魅力があり、当社では 2012 年から利用しています。また、AWS が提供する『QuickSight』という BI (ビジネスインテリジェンス) ツールと Web 版の製品が連携しやすい点も見逃せません。BI ツールを別途購入して分析を行うのは、慣れていないホテルでは決して簡単ではありません。ビジュアル的に表現される KPI ツールとして利用できることは、ユーザーにとっても便利だと思います。前述の通り、パブリッククラウドに

データを置くことへの抵抗感はあると思いますが、当社では 2 要素認証を採用して、ID パスワードとスマホの所有物認証を行うなどセキュリティに関して万全を期しています。パブリッククラウドには、沢山の便利な機能がありますが、IT に精通していない方が利用するにはハードルが高いものです。そのハードルをなるべく低くし提供するのがシステムベンダーの役目だと思っています。」

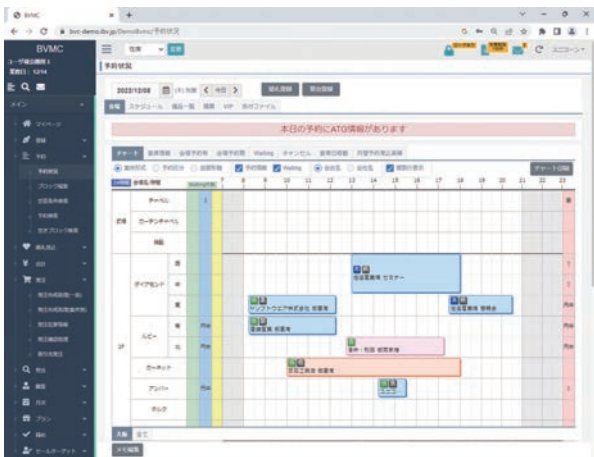
クラウド化によって「BVManager」と「BVSales」の機能を統合

これまでクラウド化によるメリットについて説明してもらったが、実際のユーザーにとつ

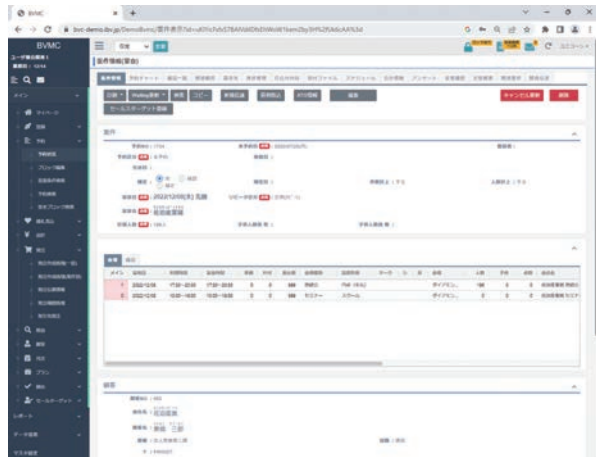


プロダクト事業部 技術主任 SE 杉村 健一氏

■ 予約状況

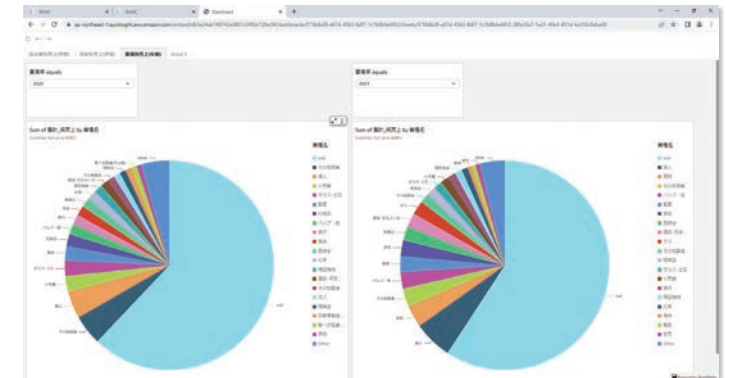


■ 宴席情報



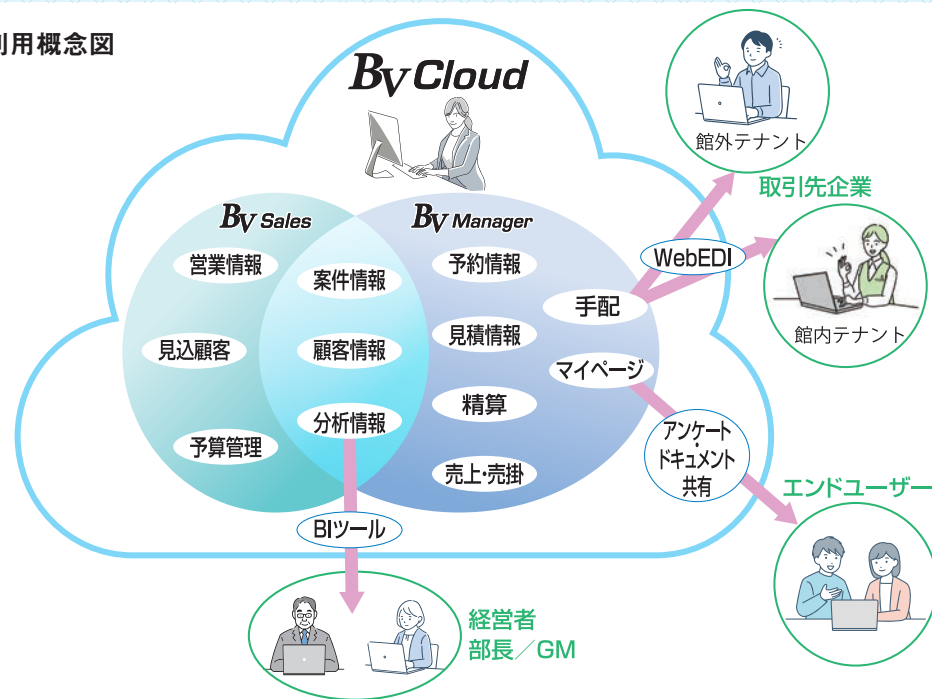
BVManager の機能実現とデータ管理をより進化させ ブックレスやオーダーシートの電子化を実現しました

■ 売上分析グラフ



BI ツールを活用して視覚化、様々な分析 経営支援に貢献!

■システム利用概念図



営業～精算まで業務をサポート。多くの関係者が利用できるシステムへ進化しました！



取締役 統括部長 升田 憲次 氏

ではどのようなメリットがあるのだろうか。「まずはセットアップが必要なくインターネット環境があれば、誰でも利用可能となったことです。もちろんそのためには、誰もが直感的に使えるUIを備えていることが必須です。また、Web版になったことで、それぞれ別々にアクセスする必要があった『BVSales』やBIツールである『データの見える化分析ツール』を『BVCloud』に統合し、1つのURLからアクセスでき

ようになりました。ブラウザのタブ機能を使って、複数の予約チャートや見積もりを開いて比較することも容易に行えます」と話すプロダクト事業部技術主任 SE の杉村健一氏。

「このほか、ホテルの方だけでなく、ブラウザを介して外部の施設や取引先の方にも、受発注時などにサービスを利用することができるようにして、大幅な省力化を実現しました。さらに細かい部分ですが、データベースにおいては、これまではコアな分類である宴会場のテーブルコードを変えられませんでした。これを変更できるようにしました。既存の製品では、MICE開催のような、複数日にまたがる予約をとる際には煩雑な作業が必要でしたが、『BVCloud』では簡単に予約をとれるように改善しました」と吉田統括プロジェクトマネージャーが補足する。

ユニコーンでは、こうした機能を小分けにして、大規模なホテル向けには、すべての要素をカバーしたフルパッケージ製品を提供し、中小規模の施設には、ベーシックな機能のみで、データの見える化分析ツールや外部連携はオプションとして提供するという

商品展開を視野に入れているという。

データの安全・安心を担保し、ユーザーの業務を支える

クラウドシステムを導入する際、最も気になるのは、やはりデータの安全性と個人情報の漏洩対策だろう。これについてもユニコーンでは次のように対応する。

「情報の漏洩対策として、データには外部から直接アクセスできない設定にしています。ユーザーがBVCloudにアップロードした各種ファイルにも外部からは直接アクセスできません。そして、受発注時に外部の方が利用するケースなどで、特に気がかりな個人情報の漏洩対策も万全にしています。例えば、セキュリティ重視の場合には、個人情報を見せないで、最低限の受発注の内容のみを見せることにとどめることができます。また、利便性重視の場合には、すべての情報を公開しますが、変更履歴を残すことで、誰がいつどんな作業を行ったのかを確認できます。業務にあわせた複数パターンを設定を用意し



執行役員 全社統括プロジェクトマネージャー 山本 泰生 氏

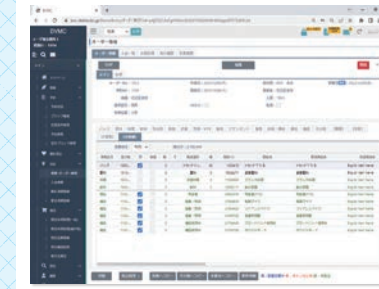
て、データのセキュリティを担保しています。データの保全性についてはクラウドプラットフォーム上の複数施設でバックアップを取り、不測の事態が起きてもバックアップから最大30日前の状態まで戻すことが出来る環境を構築しています。費用は掛かりますがユーザーに安心して利用していただくことを第一に考えております。」(吉田統括プロジェクトマネージャー)

さらなる飛躍に向けて進化し深化する BVCloud

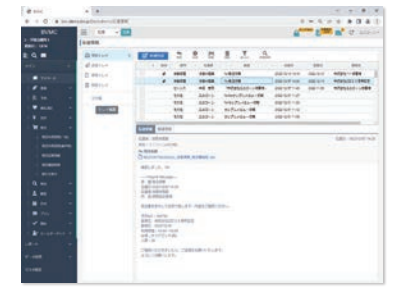
こうして満を持して誕生した『BVCloud』だが、吉田統括プロジェクトマネージャーの目はすでにこれからの展開を見据えている。「今回のクラウド化では、パッケージ化したくても残念ながら見送った機能もあります。それらの機能を今後追加すべきかなどは、今まで通りお客さまからのヒアリングを通して、必要なものを精査し、さらにそれを製品に反映して実装していきたいと思っています。

例えば、お客さまから好評で『BVCloud』にも実装したものと、Excelデータをエクスポートする機能があります。ホテルでは今でもExcelデータを使用しているところが多く、PDFよりもデータを二次加工して使いやすく汎用性があるので、こだわって搭載しています。全て最新技術でというわけではなく既存の機能で必要とされる部分については、そのままにするという決断も必要と思っています。また、今回のクラウド化によって、ユーザーがホテルの担

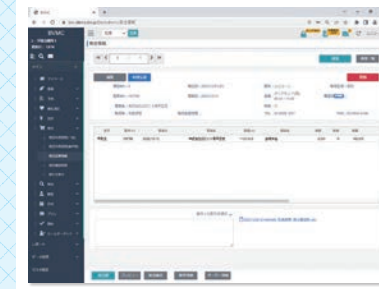
■オーダー情報



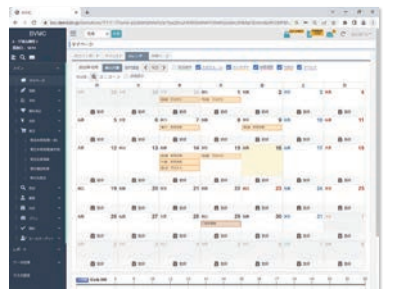
■伝達情報



■発注情報



■マイページ



オペレーションに拘り、直感的でわかりやすいデザインに仕上げました

当者のみならず取引業者、テナント業者へと拡大していきましたが、DX化のニーズも高まり、さらにホテルの利用客や、エージェント利用、さらにはゲストが予約状況を確認したり、情報のやり取りしたりする機能へと広げていきたいと考えています。また、経営層にもブラウザを介して『BVCloud』のデータやグラフにアクセスしてもらい、もっとBIツールを活用して経営支援に役立てていただけるようにしていきたいと思っています」

製品ブラッシュアップにユニコーンスタイルの継続を

これまでユーザーとの交流を大切に、自社製品を進化させ、新たな機能や周辺製品を生み出してきたユニコーン。最後に次期製品『BVCloud』への思いや今後の展望を長年営業や開発に携わってきたメンバーに話を伺った。

「製品がクラウド化してもシステムへの取り組みはこれまでと変わらず、導入前の業務フロー解析から、導入後のアフターフォローまで、一貫して同じ担当がお付き合

いする点や、その中で、顧客ニーズを吸収し、クラウドサービスをお客様とともに発展させていきたい」と語るのは升田憲次取締役統括部長。

「『BVManager』においてもC/Sアプリでありながらホテル様の要望から館外テナント業者でのシステム利用(Webテナント)、ゲスト(ホテル利用者・法人)のアンケート回答、プロファイル編集、最近ではDX活用の一環で申込書類や、見積書をゲスト側で確認できる機能を実装してきた経緯や、人材不足にあえぐスタッフの人員管理をシステム化した事例もあります。直近の法改正への対応から派生した機能の追加など、これからも業界ニーズにあった機能を積極的に取り入れていき、『BVManager』のDNAをクラウド製品にも取り入れていきたい」(山本泰生執行役員)

システムを販売して終わりではなく、顧客と膝を突き合わせてシステムを見直し、それぞれのホテルにとって最適な状態に成長させていく。製品がクラウド化してもユニコーンの製品開発におけるスタンスは変わらない。