

特集

ウェディング業界

「話題のひと、 気になる会社」

ウェディングプロデュース
ビジネスの現在と未来



Top Interview

ロビンズ社長 中村 靖

話題のキーパーソン

東京BMCサポート社長 柳 信幸

シリーズ

ディスティネーションウェディングへの挑戦<横浜編>

強力連載！

高塚 猛の「婚礼で収益を確保するための12のヒント」

羽原俊秀の「崖っぷちスケッチブック」

伊藤 淳の「ウェディングプランナー スマイルコラム」

望月俊一の「7分でサクッと学べるチームマネジメント」

「プランナーを事務処理作業から解放したい！」

元ホテル宴会部長の熱い想いがこもった

時短とミス根絶を実現する婚礼システムを開発

「ウェディングプランナーを不毛な事務処理作業から解放してあげたい」。元ホテル宴会部長のそんな「想い」がこもった画期的な婚礼宴会システムが注目を集めている。「新規成約率の飛躍的な向上」「発注ミスの根絶」とコスト削減、そして「婚礼一件あたりの打ち合わせ時間を4時間30分も短縮」と、会場にもたらす効果はいくつも尽くめ。プランナーの働き方そのものを劇的に変える可能性を秘めたこのシステムを開発した谷藤進氏（ビットマップ社長）に話を聞いた。



ビットマップ 社長 谷藤 進

大学卒業後、丸の内ホテルに入社。その後、銀座東武ホテル、ホテルエドモンド（現ホテルメトロポリタンエドモンド）、パンパシフィックホテル横浜（現パンパシフィック横浜ベイホテル東急）などを経て2003年にビットマップを設立。ブライダル全般のコンサルを精力的に展開。

「単純事務作業というのは会社にとっても不毛な作業。生み出すものといえばコンプレだけです。これをどうにか根絶して、プランナーが本来の対顧客業務に生き生きと向かえる環境を実現したいというのが、そもそもの想いです。システムの構想自体は私がパンパシフィックホテルに在籍していた当時からほぼ完成していましたが、当時は開発に億単位のコストがかかるとされ、近いことでようやく具現化することができました」

「転記は怖い。一番ミスが出やすいところです。私の経験からしてもケアレスミスほどコンプレが大きくなる傾向があります。だから当システムは転記は一切しないという方針で開発しました。必要事項の入力はすべて新郎新婦

の予約ページとなる「マイページ」が立ち上がり、これを通じて新郎新婦と会場プランナーが現場経験の中で培った顧客に対する思いと、プランナーと管理職の要望を形にしたものだ。

「婚礼宴会システム」と「購買発注システム」を合わせて連動的に搭載した画期的なシステムで、予約業務から、仕入れ・発注管理まで宴会・購買システムを一元化し、新郎新婦とプランナーの緻密なコミュニケーションを実現。不毛な単純事務処理からプランナーを開放し、ムダとミスを徹底的に削減した、顧客にもプランナーにも会場にもメリットのあるシステムとなっている。

このシステム「ストラテジー・サプリ」はパンパシフィックホテル横浜（現パンパシフィック横浜ベイホテル東急）で宴会部長を務めた谷藤進氏が、20年にわたる現場経験の中で培った顧客に対する思いと、プランナーと管理職の要望を形にしたものだ。

これは極めて画期的なことだ。新郎新婦にID・パスワードを付与して打ち合わせホームページを立ち上げるケースはこれまでもあるが、会場側の婚礼管理システムとは切り離されているため、ここでやりとりした情報もデータで吸い出され、あるいはプランナーが転記する形で管理や発注業務に反映していたというのが実態だったからだ。

その最大の特徴は、カッブルが仮予約を入れた時点で両家専用のホームページとなる「マイページ」が立ち上がり、これを通じて新郎新婦と会場プランナーが様々なコミュニケーションを図ることに加えて、マイページで新郎新婦自身が入力した招待客リストや引出物リストなどの情報が自動的に招待状や席次表の作成、引出物の発注などに反映されていくことだ。つまり、新郎新婦の手元にあるマイページ、ホテル・式場内の管理システム、そして購買発注システムを通して取引業者まで、すべての情報が一元的に連動する環境を実現している。

婚礼1件あたりの打ち合わせ時間が270分も短縮！

右のデータは横浜のPホテルのスタッフ3名の実際の検証を元に作成したデータで、3ヶ月間の実践データの平均値に基づくもの。ストラテジー・サブリ（STRATEGY-SUPPLI）を導入した場合、新規接客～最終打ち合わせまでの「見積書作成」や「帳票作成・手配・確認」に要する手間が大幅に合理化されることで、婚礼1件あたりの打ち合わせ時間が、合計で270分（4時間30分）も短縮された。

	通常打合せ時間	①見積書作成時間	②帳票作成・手配・確認時間	合計時間(①+②)	STRATEGY-SUPPLIの場合
新規接客	180分	15分	10分	25分	3分
		新規用見積出力	空き状況確認		
新規再来	60分	15分	—	15分	15分
		—	—		
申込手続き	60分	—	60分	60分	3分
		—	申込記入時間・オーダーシート作成時間、ブッキング確認		
3ヶ月前の打合せ	90分	15分	45分	60分	20分
		見積書作成時間	雑形・タイプ決定・発注書記入時間		
1ヶ月前の打合せ	210分	20分	30分	50分	3分
		見積書作成時間	オーダーシート記入時間		
2週間前の打合せ	120分	30分	60分	90分	6分
		見積書作成時間	オーダーシート記入・発注作業時間		
1週間前の打合せ	60分	—	30分	30分	10分
		—	最終確認		
トータル時間	780分	95分	235分	330分	60分

婦側で行つてもらう形をとつています」

マイページはプランナーとツールとしても大いに力を発揮

新郎新婦のコミュニケーション

する。プランナーからのインフォメーションや打ち合わせヒスト

リーの表示、BGMの試聴機能、

両親のためのページなど様々な

機能を備えており、今後の打ち合

わせスケジュールが自動的に設

定されたり、アイテムの写真を見

ながら見積書を自由に作成した

りすることもできる。もちろんI

D・パスワードを入れることで自

宅でも職場でも好きな場所でマ

イページを確認できる。

「新郎新婦自身がマイページを

管理することで安心と満足が得

られる。会場側が新規セールスの

段階でこのような顧客の安心を

保証するシステムを提示するこ

とは、確実に営業効果を發揮する

と思います」

また、挙式・披露宴後もマイ

ページを継続することで顧客と

しての問い合わせもでき、挙式後の

販促にも大いに役立ちそうだ。

そして、何と言つてもプラン

ナーの作業負担軽減につながる

打ち合わせ時間の削減効果。別表

に掲げたように、新規接客から最

終打ち合わせに至る様々なシ

ンにおいて、同システムを活用す

ることによって見積書の作成や

帳票作成・手配・確認時間の部分

が大幅に短縮することが実証さ

れている。

例えば、「申込手続き」。通常であ

れば申込書の記入に始まり、オーダーシートの作成、ブッキング状況の確認などでおよそ60分程度を

要する。これが同システムを導入

してマイページを活用すると、基

本的な事項は新郎新婦が自宅のパ

ソコンで入力済みのため、オーダーシートや申込書については後

で出力するだけによく、サロンで

の必要時間はブッキングの目視確

認だけで済む。このため従来60

分かかった申込手続きがわずか2,

3分で終わってしまう。

また、1ヶ月前や2週間前の打

ち合わせにおけるオーダーシー

トの作成作業は、見積書が完全な

形で作成できていれば自動的に

一瞬で作成されるシステムなの

で、記入に要する時間が不要にな

る。発注業務についても自動発注

なので、発注項目を選択する時間

しかかからない。

こうした一連の業務短縮・削減

により、プランナーが見積書作成

および帳票作成・手配・確認に取

られる時間は実に270分も短

縮されることが実際の検証で証

明されている。

「婚礼はハート・トゥ・ハート

の仕事。相手と血が通つていない

と本当の信頼関係は築けません。

しかし、事務作業に追われていて

はそれもままならないでしょう。

システムをうまく活用すること

で無駄な事務処理を軽減し、その

分、より心を込めてお客様と向き

合うことで初めて真のプランニ

ングが実現できるのだと思ふ

のです」

過大な残業の問題が日常的に起

こつてくる。システム導入でそ

うした負担を劇的に軽減するこ

とは、コンプレの減少だけでな

く、プランナーのモチベーション

アップにもつながるはずだ。

ほとんどがペーパーレスでか

つ新郎新婦とのやりとりはマイ

ページかメールで行うため、電話

代や印刷物費用が激減し、1件に

つき1万円、年間200件の会

場なら年間200万円もの経費

削減にもつながる。

もう一つ、谷藤氏がこだわり抜

いたのは、プランナーにとっての

使いやすさの部分だ。

これまでのシステムにありが

ちだつた「使いづらいシステムに

プランナーが合わせる」のではな

く、ユーチャリティを徹底的に追

究し、現状の仕事のフローに合わ

せて、プランナーの「こうあつて

欲しい」という気持ちをそのまま

形にしたという。