DX推進特集〔業務効率化〕

〔SPECIAL座談会〕

新郎新婦の入力の手間も解消

アレルギーへの慎重な対応もシステムを活用する

全国でレストランを展開し、16店舗でブライダルに対応しているひらまつ（本社・東京都渋谷区）は2021年、PIEM（福岡市博多区）の結婚式準備システム【ONE-W】を導入した。それまではエクセルをベースにした自社システムで業務を管理し、受発注などもFAXにて対応していたが、プランナーの業務負担解消とブライダル部門の一元管理を目的にアナログからデジタルへの転換を決定した経緯がある。実際に現場ではどのような効果をもたらしているのか、PIEMの宮城光一社長と、ひらまつ各店舗の3人のプランナー、本社にてシステム導入を推進した担当者が語り合った。(PR)

PIEM
代表取締役社長
宮城 光一氏

ひらまつ
営業統括本部 ブライダル企画部チーフ
押田 麻菜美さん

メゾン ポール・ボキューズ
ブライダルコンシェルジュ
加藤 奈津美さん

リストランテASO
ブライダルコンシェルジュ
仲野 美幸さん

リストランテASO
アシスタントチーフコンシェルジュ
山縣 有希さん

〈ひらまつ×PIEM〉

二重三重のチェックの手間

押田「当社は新規から成約まで、打合せから披露宴当日までという分業制で、今日集まった3人は打合せから当日までを担当していてONE-Wシステムを実際に使っています。システムの導入は、業務改善が目的でした。全国16店舗、80名のプランナーが在籍していることもあり業務の効率化を推進することは必要でしたし、それこそ北から南まである各店舗を本社として一括管理していくためにも、システムが効果を発揮します。」

仲野「導入前はそれぞれのデータの繋がりはなく、リストアップしたゲスト名簿と配席を新郎新婦自身で別々に入力する手間もありました。その点、プランナーの業務改善と共に、新郎新婦の負担も減っています。」

宮城「そこはシステムならではのメリットで、1回名前を入力すれば、配席にも記念品リストにも、バスの送迎にまで出てきます。」

仲野「例えばこちらの資料では名前が合っているのに、他では漢字が違うなどのミスも起こり得ます。それを防ぐために、一つひとつの資料を二重三重でチェックしていました。システムによって、ひとまとめで確認できるのはありがたいです。」

加藤「導入前は、システムをいじったことも経験もなかったため不安もありました。ただテストアカウントを作成してもらい操作をしながら学ぶこともでき、導入後にも分からない部分はすぐにサポートセンターに確認することで、思っていた以上にスムーズに対応できました。」

押田「事前に、本当にたくさん打合せをしました(笑)。席次表の設定についても、レストランWの当社の場合、1会場で10個のレイアウトパターンを持っています。それを全て入れてもらう必要もありました。」

宮城「レストランWの運営会社に導入した事例も少なく、席次表にも色々なパターンがあるというのは学びになりました。実際に導入してみて、効果はいかがですか。」

加藤「特に引出物の発注業務に、効率化を感じています。以前は初回の打合せ後に紙のパンフレットを何冊も2人に渡して、見てきて欲しいとお願いし次の打合せで確認。気に入った商品の型番を控えて、エクセル上に落とし込み、FAXで引出物会社に発注するという流れでした。今は新郎新婦もシステム上の写真をクリックするだけで済むので認識の相違も解消され、プランナーもワンクリックですぐに発注できます。」

仲野「システム内に、新郎新婦のお気に入り登録があります。それを見れば、何もやっていないか、お気に入りまで進んでいるか、決定しているかが一目で確認できます。お気に入り登録の段階であれば、次の打合せまでに確定を依頼しておくこともでき、仮にまだ何もやっていなければ、システムを見るように勧められます。更新データも含めて、新郎新婦側の進捗の把握は安心感に繋がっています。それまでは、何をすべきか伝え忘れていたのではと不安になることも多かったです。同じことを2回確認するのも、失礼になる可能性もありましたし。」

山縣「最終の打合せに向けての準備は、大幅に負担も減りました。それこそ引出物の個数、ゲスト一覧名簿と席次表のエクセルシートを照らし合わせるなど、ミスのないようトリプルチェックも必要でしたから。システム上で確認できるようになり、打合せに臨む時間も半分くらいは減っています。」

仲野「ヘアメイクリハーサルなども、全てカレンダーに入力できます。パートナーから2人に連絡が行っていることを確認すれば、日程を押さえる手間も簡潔になっています。」

押田「本社サイドとしては、労働時間を減らす目的が想定通りに進んでいると見ています。さらに削減した時間を使って、商品勉強会を開催するほか、商品開発にも目を向けるようにし、顧客満足度に繋げています。システム導入前は、現場でその余裕もありませんでした。システムから引出物の受注数を出して、弱いとなれば勉強会を開催してプランナーが良さをどのように伝えていくか、意識向上に時間を充てています。」

宮城「実際に、打合せの回数、時間などは減っていますか。」

加藤「プランナーによる打合せの回数自体は、以前の4回からは変わっていません。」

仲野「時間についても、基本は2時間ベースで減っているわけではないのですが、最近は新郎新婦の要望が細かくなっていて、より深い話に対応しなければならない。基本的な準備をシステムで進めてくれているからこそ、その余力もできます。」

宮城「配席、引出物以外も、様々な業務を効率化できます。」

加藤「アレルギーの確認に関して、当社ではとにかく深くヒアリングしているため、それをシステムで対応できるのは大分楽になっています。」

押田「ゲストのアレルギー情報をヒアリングする機能は、4月1日から新たに入れました。レストランWということもあって、アレルギーについては相当慎重に対応していて、特に新人のスタッフの場合には、何度もシェフに確認に行き、それをまた2人にフィードバックしてゲストに聞いてもらうという手間がありました。今はアレルギーの度合いも様々であることを、システム上で一目で見られるようになっています。」

準備の進捗状況を随時確認

伝え忘れていないかの不安も無くなる

仲野「私はToDoリストが、一番業務改善に繋がっていると感じています。新郎新婦に対応してもらうことが明確になっていて、システムに入れればいつでも確認できるため、2人にとってもいいものと伝えています。」

宮城「システムを使うことを嫌がる新郎新婦もいる中で、誘導の仕方も各会場色々と工夫をしています。ある会場では成約したら記念の写真を撮影し、それをシステムの中に入れておいたから覗いてくださいと言うことで、とにかくログインしてもらうための対策をとっています。」

山縣「私は個人情報のデータを資料ボックスにアップロードして、それを新郎新婦に確認してもらえるようになったのは手間も省けていると感じています。見積もり、進行表等、個人情報の書いてある資料を新郎新婦に確認してもらう場合、以前はパスワードをかけてメールに添付していました。細かいことなのですが、一つひとつパスワードを設定するだけで時間もかかります。システムではボックスの中にパスワードをかけずに入れられますし、それ以外にも今まで共有した資料を入れておけば全て見られるようになっています。新郎新婦に対する念押しの確認も、本当に楽になりました。新郎新婦にとっても、打合せ後に忘れがちな項目を、わざわざプランナーに連絡しなくてもいつでも確認できるのはメリットになっていると思います。」

宮城「添付ファイルについてはウイルススキャンを実行していて、ウイルスの可能性があるものはブロックしています。」

ONE W
PIEM