

株式会社華王殿

大海 富生 氏

株式会社華王殿 代表取締役

華王殿は三重県松阪市に総合結婚式場として創業して40年を迎えます。少子化・晩婚化・簡素化と言う時代の変化への対応、そして多様化するニーズ・・・好みに応じたコンセプトで挙式できるよう、ガーデンウェディング・レストランウェディング・ホテル風ウェディングができる3つの館を建設してきました。

流行の新しいものを求める顧客に対して、常に最新の提案ができるのが私達の役割であり、それがご利用いただく顧客の満足・幸せに繋がる事によって取引企業・株主・社員に還元できると考えています。

サービス業という大変沢山の人の手で運営される結婚式場におけるIT技術は、顧客への満足を提供する一つのツールであり、社員がより動きやすい環境を整える為の一つの手段だと思えます。

40年の節目を迎える今年、念願の大阪店「ウェディングテラス」を開業しました。今まで培ったサービスによる顧客満足が、私達の変わらない目標です。

- 挙式・披露宴の取扱組数は三重県下トップ！
- 個々のIT技術を有機的に連携させ課題をクリア！
- ワンランク上のサービスで顧客から選ばれる企業に！

■IT導入の背景と目的

近年は少子化の影響で婚姻件数が減少の一途をたどっています。加えて、親族の減少や儀礼的付き合いの減少により挙式・披露宴が小規模化しています。これは現代の日本社会が抱える構造的問題であり、容易に改善されるものではありません。結婚式に対する考え方も、関係者へのお披露目を目的としたものから二人の想いを優先した思い出づくりの場にしたいという変化があり、従来のパターン化された結婚式では顧客ニーズに対応しきれず、売上の減少、収益の悪化が懸念されていました。

競争が激化する婚礼業界で勝ち組になるためには、取扱組数を増やすとともに顧客単価をアップすることが特に重要であると考えました。そのためには、

- (1) 結婚を予定している若者に当社に興味を持ってもらい見込み客になってもらう
- (2) 競合する複数社の中から当社を選んでもらう
- (3) 質の高い婚礼サービスにより顧客満足度を向上させる

という課題を克服する必要がありました。

■IT化の概要

最近の若者はWebサイトを見て結婚式場選びをするのが一般的です。そのため、目に止まるサイトを目指し、プロによる洗練されたデザインやSEO対策を施したWebサイトにリニューアルしました。

Webサイトやネット上の口コミを見てイベントに訪れた見込み客に対し、希望に合った挙式費用の見積をスピーディに行うため、業界専用の婚礼・宴会パッケージを導入しました。その際、大阪への新規出店を睨んで、



インターネット環境さえあればどこでも利用できるクラウド型のサービスを選択しました。

以前は部署間の連携不足により、打ち合わせのダブルブッキングが発生したり顧客への回答が遅れることがありました。この問題を解決するためには、顧客の来社予定表と社員のスケジュール表を兼ねたアポイント表をExcelで作成し、必要な情報を共有するようにしました。

各部署で管理していた料理・衣装・演出等のアイテムの紙カタログは電子化して全社共有のデータベースとし、iPadの写真や動画再生機能を活かして効果的に紹介できるようにしました。

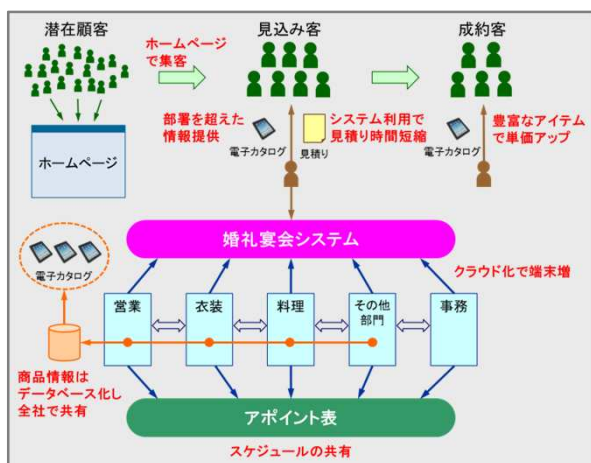
経営者が日頃からIT動向に関心を持っており、クラウド型サービスや、発売されたばかり(当時)のipadの可能性に着目し、社長のリーダーシップのもとで社員との検討の結果、導入効果が期待できると判断し、いち早く導入を決定しました。

■IT導入の効果

- (1) 業界全体の売上が減少している中で、当社は20%増加(経常利益は3倍)
- (2) 業界の一般的成約率30%に対し、当社は60%を達成
- (3) 見積りに要する時間がシステム導入前の1/3に短縮
- (4) iPadによる電子カタログ等の効果により顧客単価がアップ(利益率が20%アップ)

集客のためのWebサイト、スピーディな顧客対応のための業務システム、情報共有のためのアポイント表、効果的な婚礼サービス紹介のための電子カタログと、個々のIT要素の目的を明確にしたうえで、それらを有機的に連携させることにより、顧客増加と顧客満足度の向上を達成しました。

当社では日頃から社員教育に力を入れています。その甲斐あって、システム導入で時間に余裕ができたスタッフがワンランク上の接客サービスを心掛けたり、アポイント表や電子カタログの活用で部署を越えた連携をするなど、社員が今まで以上にお客様のことを考えて仕事をするようになったこともIT導入の効果でしょう。



- ◆ 集客のためのWebサイト
- ◆ スピーディな対応のための業務システム
- ◆ 情報共有のためのアポイント表
- ◆ 効果的なアイテム紹介のための電子カタログ

個々の要素は特別目を引くようなものではないが、これらを有機的に連携させ、それを活用した社員が顧客に対して主体的に行動することで成果を出している。

ITコーディネータから一言

東洋電機株式会社 ITコーディネータ 内藤新司朗氏

初めて華王殿さんを訪問したときのことです。駐車場に止めた車を降りて、さて、どの建物に行けばよいかと辺りをうかがっていると、従業員とおぼしき女性が近づいてきて「内藤様ですか」と声をかけられました。これまで会社訪問で出迎えを受けた経験など無かった私は、それだけで感激してしまいました。

華王殿さんがIT経営で成果を上げているのは、大海社長がIT動向に常に興味を持っていることと、CIOの川合常務をはじめ経営者の思いを具現化するIT人材が社内におり、各々の役割をきっちり果たしているからです。社員一人一人が「何をすればお客様に喜んでもらえるか」を考えて行動しており、それがワンランク上のサービスにつながり、顧客獲得、売上増へつながっているのだと感じます。

会社概要

所在地：〒515-0011 三重県松阪市高町502

社名：株式会社華王殿 TEL：0598-51-4122
代表者名：大海富生 FAX：0598-52-0748
設立：昭和47年 URL：http://www.kaoden.co.jp/
資本金：4,000万円 ウエディングテラス(大阪)
従業員数：71人 :http://www.weddingterrace.jp/
事業内容：結婚式場・披露宴・宴会・ドレス衣装・新婚旅行

