

# 50周年の乃木會館、新郎新婦が望む挙式を実現するために iPadとFileMakerのカスタム Appを活用



株式会社タキオン 乃木會館

今年 50 周年を迎え、株式会社タキオンが運営する「乃木會館」は、乃木神社での神前挙式をはじめ、多彩な披露宴会場など、結婚式におけるさまざまなプランを提供している。

そんな同社では、ブライダルプランナー（以下、プランナー）と新郎新婦、業者などの関係者間で、紙や電話での情報共有にかかる作業負担が課題となっていた。例えば、挙式までの数か月間、衣装にヘアメイク、料理、装花など、準備するものはたくさんある。そのため、これらすべてを紙ベースの書類でやり取りすると、その管理は当然煩雑さを増す。

特に新郎新婦にとっては、「書類をなくしてしまう」「目的のものをなかなか探せない」「打ち合わせに持ってくるのが大変」「ドレスのイメージ写真などをまとめておくのが難しい」などの問題が発生していた。

また、衣装やヘアメイクなどを決める際、電話やメールで新郎新婦の希望をヒアリングしても、プランナーがそこから思い描くイメージが新郎新婦と異なっている場合もしばしばある。メールに写真を添付することも可能だが、多くの写真を送受信したり、あとから見直したりするには時間と手間がかかってしまう。これらの課題を解決するために乃木會館が導入したのが、iPad と FileMaker プラットフォームだ。FileMaker プラットフォームは、iOS デバイス上でもデスクトップ上でも動作するカスタム App（カスタムアプリケーション）を作成できる開発・実行環境ツールとして知られている。

## コミュニケーションツールとして すでに数百台の iPad を提供

「ここで結婚式を挙げよう」。そう決めたカップルが乃木會館を訪れて、成約時にプレゼントされるのがこの iPad だ。乃木會館のプランナー、山本彩乃氏と福地春貴氏によれば、iPad を渡されたカップルは例外なく驚くという。また、乃木會館の総合プロデューサー 小野



乃木會館総合プロデューサー 小野正子氏



乃木會館ブライダルプランナー 山本彩乃氏



乃木會館ブライダルプランナー 福地春貴氏

正子氏は、iPad 導入の目的を次のように説明する。

「成約時に iPad を渡すことは特に公表していません。それは、iPad のプレゼントを打ち出し、乃木會館をアピール・差別化したりすることが目的ではないからです。挙式までには、決めなくてはならないことがたくさんあります。そのため、iPad は書類をまとめるバインダーの代わりとしてご利用いただき、お客様とのコミュニケーションを円滑に進めるためのものです」

乃木會館が iPad の提供を始めてから 8 か月で、すでに数百台が新郎新婦に渡されているという。乃木會館では、多くの新郎新婦が挙式の 7～8 か月前に申し込みをして準備を進めるが、その準備期間に iPad が活躍している。この iPad には、iOS アプリケーションである FileMaker Go があらかじめインストールされ、挙式準備のためのカスタム App がいつでも使えるように用意されている。

## タスクとスケジュールを ビジュアル化して共有

まずは、タスクとスケジュールの管理。式の日取りを入力すると、そこから逆算して、いつまでにこのタスクを完了するという項目がカレンダーの形で表示される。実行したことを入力すると、カレンダーに進捗状況のパーセンテージが表示されるほか、状況に応じて色分けもされるので、新郎新婦もプランナーも準備の進み具合がひと目でわかるのだ。



FileMaker のカスタム App でタスクとスケジュールを管理できる

## 写真をたくさん集めて 検討できる

衣装やヘアメイク、装花などは、最終的には新郎新婦とプランナーが相談して決めていくが、そこに至るまでに新郎新婦は Web や雑誌、街角でいろいろなものを見て考える。その際、見つけて気に入ったドレスなどの写真をカスタム App に保存できるようになっている。



衣装やヘアメイク、装花なども FileMaker のカスタム App で

このカスタム App を使って写真共有することで、プランナーは新郎新婦の希望を明確に把握して準備や提案ができるようになった。山本氏はほかにも、「写真を見ていると、数か月の間にドレスなどの好みが変わって変わってお客さまもいらっしゃいます。『何があったのだろう』と気を配ることもできますし、コミュニケーションのきっかけにもなるため重宝しています」と語る。

## 多くの書類も iPad とカスタム App で整理

挙式までにはたくさんの書類が必要だが、iPad とカスタム App の導入前は前述したようなさまざまな問題が発生していた。それが導入後は大幅に改善された。書類の多くはこのカスタム App で共有され、管理できるようになり、新郎新婦の確認が必要な書類は、iPad の画面上で署名できるように作られている。

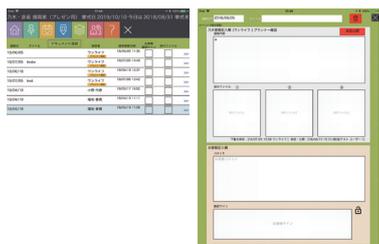
福地氏は「席次表など、まだ紙ベースで進めていることもあるので、さらにデジタル化を推進したいと思っています。私たちにっては、事務的な作業が効率化されれば、それだけお客さまのために費やせる時間が増え、お客さまの望む披露宴を形にしていけることができるからです」と語る。

## コミュニケーションの質が大幅に向上

成約から挙式までの間に、新郎新婦が乃木會館を訪れて打ち合わせをするのは平均で 3～4 回だそう。この期間中、新郎新婦はカスタム App でタスクを確認・入力したり、写真を保存したりして、プランナーはそれを随時確認する。こうして前提条件、進捗状況、新郎新婦の希望などの概要が、すでに共有された状態で対面での打ち合わせができるのだ。そのため打ち合わせの密度が以前より濃くなり、コミュニケーションの質が大幅に向上したという。



プランナー用のカスタム App 画面。新郎新婦の情報をいつでも確認することができる。



新郎新婦用のカスタム App 画面。衣装や装花などの写真を保存し事前共有することができる。

ランナーはそれを随時確認する。こうして前提条件、進捗状況、新郎新婦の希望などの概要が、すでに共有された状態で対面での打ち合わせができるのだ。そのため打ち合わせの密度が以前より濃くなり、コミュニケーションの質が大幅に向上したという。

「ほかにも、カスタム App の情報はプランナー全員が参照できるようになっています。そのため、お客さまが急ぎの連絡をした際、担当

のプランナーが不在でもほかのプランナーが適切に対応することができます。このような体制・仕組みづくりは、お客さまの「安心感」にもつながっています」(山本氏)

コミュニケーションが向上したのは、新郎新婦との間だけではない。披露宴に関わる多くの業者との打ち合わせにもカスタム App が活用されている。プランナーは、新郎新婦がカスタム App に保存した写真などを業者と共有して要望を伝え、より良いものを作り上げていくことが可能なのだ。

## 一般のお客様が利用するカスタム App という試み

乃木會館のカスタム App は、FileMaker Business Alliance パートナーである株式会社 U-NEXUS が開発している。同社は多くの企業のカスタム App を手がけているが、乃木會館のカスタム App には初の試みがあったという。

「これまで FileMaker プラットフォームで開発してきた業務システムでは、カスタム App を使うのは基本的に企業内の社員ユーザでした。しかし、このカスタム App は主に一般のお客さまである新郎新婦が利用します。これは弊社としては初めてのことでした。また、新郎新婦が利用するので乃木會館様のイメージに合うものでなければなりません。そこで弊社がワイヤーフレームを作り、乃木會館様の Web サイトなどを担当しているデザイナーの方に、ユーザインターフェイスを調整していただきました」と語るの、株式会社 U-NEXUS 専務取締役の横田志幸氏だ。



株式会社 U-NEXUS 専務取締役 横田志幸氏

カスタム App の稼働後は、実際に利用した新郎新婦の声を乃木會館からヒアリングし、その後の改修に生かしているそうだ。

## データの活用、可能性はまだ広がる

本稼働から数か月が経ち、「新郎新婦とのコミュニケーションの質を高める」「業者とのやり取りを簡略化する」という第一段階の目的は達成した乃木會館だが、ここがゴールではないと小野氏は言う。

「どんどんデータが蓄積していきますから、今後はお客さまのご希望や傾向を分析して魅力的な商品開発につなげていきたいと考えています。また、成約前の見積りや会場の空き状況も FileMaker プラットフォームで連携し、さらにお客さまにご満足いただけるようにしていきたいです」

晴れの日に向けて新郎新婦が安心感を持ちながら希望をかなえていくために、FileMaker プラットフォームでの情報共有は、今後もさらに大きな役割を果たしていきそうだ。



お問合せ

Clariss 法人営業窓口

〒106-6140 東京都港区六本木 6-10-1 六本木ヒルズ森タワー

Email : japan-sales@clariss.com

Tel: 0120-983-878 / 03-4345-3333 受付時間 : 10:00 - 17:30 (祝日を除く月曜日から金曜日)