

HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2023 1 | 20

特集 ホテル業界 年頭所感 2023

特別企画Ⅰ 創業30年記念特集
ホテル業界と共にオペレーションを
飛躍的に進化させてきたユニコーン

特別企画Ⅱ
第二ステージの〈アル・ケッチァーノ〉

TOP INTERVIEW
ヴィソン ホテルズ

総支配人
宮崎 大介氏

(株)ジェイアール東海ホテルズ

代表取締役社長 伊藤 彰彦



期待を超える価値を提供し続ける

コロナ禍から回復の兆しが見えてきた一方で、インフレが高進しています。円安はインバウンドにはプラスですが、世界的には景気後退入りしたとの報道や中国のコロナ対策の動向も気になります。守りに徹してやり過ごすだけでは生き残れないことは明らかです。

昨年は、地元有力企業とのコラボ客室の販売や自治体等の全面協力による地元食材を使ったフェアなど新規企画が大変好評で、新しい顧客層の開拓につながりました。マルチタスクの深度化に加えて、搬送ロボットの導入やRPAの定着などDXも進展しています。人材育成についても、入社後の研修体制を大きく充実させました。

本年も、「守り」と「攻め」、「既存」と「新規」の両面から積極的な取り組みを推進していきます。時代の変わり目だからこそ、新しいニーズを有するお客さま起点の取り組みを追求し、経営理念にも謳った「お客さまの期待を超える価値の提供」に全力で取り組んでまいります。

(株)ジェイアール西日本ホテル開発

代表取締役社長 伊勢 正文



サービスの向上と競争力の強化

2年半にも及ぶ人流抑制策の緩和により、観光業界に明るい兆しが見えてきました。JR西日本ホテルズでは今後も新衛生基準「Clean & Safety」の取り組みを継続していくことで評価を高めていきたいと考えています。加えてホテルのサービス向上による競争力強化にも努めてまいります。そのために政府の経済刺激策終了後も継続して単価を維持できるよう、収入と経費の構造改革を引き続き進めてまいります。そしてソフト・ハード面共にグループ全体のブランド力向上に努め、お客さまの満足度を高めていきたいと考えております。

例えばホテルグランヴィア京都では、クラブラウンジを移転オープンしてから1年が経ち、その効果が現れ始めています。今後はこれを活かしインバウンドの取り込みにも繋げていきたいと考えております。

そしてガバナンスとコンプライアンスの徹底はもちろんのこと、環境やお客さまのニーズの変化に柔軟に対応しながらお客さまに選ばれるホテルを目指してまいります。

芝パークホテル

総支配人 田中 紀良



来るべき時代の新しい価値観と共に

新型コロナウイルスの感染拡大から丸3年、私共「芝パークホテル」は早い段階からハード・ソフトのリニューアルに着手いたしました。それは、来るべきウイズコロナ・アフターコロナに備え、変化するであろうお客さまのホテルに対する新しい価値感を想像し、それにお応えできるよう準備をすることに他なりません。

「人、街、歴史をつなぐ Library Hotel」として、美味しいお食事と老舗ホテルならではのサービス、居心地の良い空間が一体となって滞在価値のあるホテルになるため、スタッフと共に成長してまいりました。また、2年間という時間をかけ1階のレストランやフロント、客室、最後に2階の宴会場と段階的に統一したコンセプトとデザインをもってライブラリーホテルに生まれ変わりました。また、サービスにおいても部署・部門にとらわれずスタッフ全員で、ご来館いただくすべてのお客さまにおもてなしをする体制に生まれ変わろうとしております。

本年度はその成果が試される年です。お客さまにお認めいただけるか不安でもありました、楽しみでもあります。この歴史のある東京芝の地と世界中のお客さまをつなげるプラットフォームとなるべく邁進してまいります。