

観光立国の実現は、地方(地域)から

新時代に求められる経営者とは

出席者 (順不同)

- 押野 茂氏** (山形県 美味求真の宿天童ホテル取締役)
- 矢島 義祐氏** (長野県 白樺リゾート池の平ホテル社長)
- 内田宗一郎氏** (静岡県 古屋旅館専務)
- 瀧 康洋氏** (岐阜県 水明館専務)



瀧氏

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 押野 山形県天童温泉にある天童ホテルは、部屋数が114室、収容がおよそ640人の規模としては中規模から大規模の間くらいに分類される。1911年に創業し、東日本大震災が起きた2011年に創業100周年を迎えた。

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 瀧 岐阜県 水明館専務。司会 森田淳。私は、旅館に戻ったのが3年前で、それまでは獣医の仕事をしてきた。獣医を辞めて、ホテルの専門学校に1年間通い、それから東京のホテルで修業をして、家業の旅館に戻った。

社内チームでCS向上 衣食住に投資惜しまず

押野

海老市観光協会の副会長をさせてもらい、街づくりも含めてがんばらせてもらっている。

旅館と結婚式の売り上げは、若干旅館の方が多いくらいで50%が旅館といったところ。結婚式の売り上げが旅館に追いついてきた。

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 内田 池の平ホテルは、長野県白樺湖畔一帯に、ホテルを中心に各付帯施設を含めて運営している。1955年の創業で、当時、私の祖父が寒冷地での農地開拓という使命で、戦後すぐに開拓使として入植したのが始まりとされている。温泉地の中にある旅館と違い、本当に何にもないところから始めた、土着型のホテル運営形態は、ホテルだけではなく、隣接した敷地内に、家族向けの遊園地、スキー場、物産と食事の立寄り施設、リフトで巡る花園、影絵美術館等の施設を持った複合型リゾートとなっている。

観光客が減少しており、その流れを受けて宿泊のお客さまも減っている状況だ。震災後は、関東からのお客さまがなかなか戻ってこない。回復しつつあるのだが、まだ十分ではない。山形県全体がそのような状況で、天童温泉でも10年前は観光客が110万人いたが、現在は74万人に減っている。ただ、日帰りのお客さまは、地元の方が主であるため、それほど変化がない状態に推移している。

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 瀧 水明館は岐阜県の下呂温泉にあり、客室数が246室と大規模の部類に入る旅館だ。収容人員は、バブルのころは1100人くらい入っていたが、今は900人くらいに抑えている。私は、地元で観光協会の副会長として、誘客の責任者として仕事をしているのだが、現在力を入れているのは、入り込みデータの把握、分析を行うために、全旅館の入り込みデータを毎月取っていること。10日まで前月の入り込みデータを取ってそのデータをもとに、行政、商工会、観光協会、旅館組合のメンバーと1週間以内の会議を開き、誘客に向けて戦略を練っている。

原点回帰と変化見極め 既存施設を最大限活用

ト経由のお客さまの動きがいいことが分かったため、その方のプロモーションに力を入れている。

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 瀧 水明館は岐阜県の下呂温泉にあり、客室数が246室と大規模の部類に入る旅館だ。収容人員は、バブルのころは1100人くらい入っていたが、今は900人くらいに抑えている。私は、地元で観光協会の副会長として、誘客の責任者として仕事をしているのだが、現在力を入れているのは、入り込みデータの把握、分析を行うために、全旅館の入り込みデータを毎月取っていること。10日まで前月の入り込みデータを取ってそのデータをもとに、行政、商工会、観光協会、旅館組合のメンバーと1週間以内の会議を開き、誘客に向けて戦略を練っている。



矢島氏

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 瀧 水明館は岐阜県の下呂温泉にあり、客室数が246室と大規模の部類に入る旅館だ。収容人員は、バブルのころは1100人くらい入っていたが、今は900人くらいに抑えている。私は、地元で観光協会の副会長として、誘客の責任者として仕事をしているのだが、現在力を入れているのは、入り込みデータの把握、分析を行うために、全旅館の入り込みデータを毎月取っていること。10日まで前月の入り込みデータを取ってそのデータをもとに、行政、商工会、観光協会、旅館組合のメンバーと1週間以内の会議を開き、誘客に向けて戦略を練っている。

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」
 瀧 水明館は岐阜県の下呂温泉にあり、客室数が246室と大規模の部類に入る旅館だ。収容人員は、バブルのころは1100人くらい入っていたが、今は900人くらいに抑えている。私は、地元で観光協会の副会長として、誘客の責任者として仕事をしているのだが、現在力を入れているのは、入り込みデータの把握、分析を行うために、全旅館の入り込みデータを毎月取っていること。10日まで前月の入り込みデータを取ってそのデータをもとに、行政、商工会、観光協会、旅館組合のメンバーと1週間以内の会議を開き、誘客に向けて戦略を練っている。

謹賀新年

平成二十六年 元旦

浅草ビューホテルは
東京スカイツリー®
フレンドシップホテルです。

くつろぎは、まごころから。

ビューホテルズ

ビューホテルズ&リゾートは、ただいま17ホテル

ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートホテルまで、国内に17のチェーンホテルを繰り広げています。各地の魅力を活かしたホテルで、ごゆっくりお過ごしください。

秋田ビューホテル
(秋田県秋田市)

郡山ビューホテル
(福島県郡山市)

郡山ビューホテルアネックス
(福島県郡山市)

福島ビューホテル
(福島県福島市)

平ビューホテル
(福島県いわき市)

高崎ビューホテル
(群馬県高崎市)

那須高原ホテルビューリス
(栃木県那須郡)

グリーンパーク那須
(栃木県那須郡)

成田ビューホテル
(千葉県成田市)

ホテルプラザ菜の花
(千葉県中央区)

ぎょうけい館
(千葉県鎌倉市)

伊良湖ビューホテル
(愛知県田原市)

岡山ビューホテル
(岡山県岡山市)

ホテルグランビュー沖縄
(沖縄県那覇市)

ホテルグランビューカター沖縄
(沖縄県豊見城市)

ホテルグランビュー石垣
(沖縄県石垣市)

観光立国の実現は、地方(地域)から

新春特別 座談会

岐路に立つ旅館・ホテル業界



内田氏

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

内田 業界全体の問題だと... 旅館は半分以上が赤字かもし...

マルチタスクの導入へ 利益出せる体質づくり



押野氏

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

押野 旅館は半分以上が赤字かもし... 旅館は半分以上が赤字かもし...

Advertisement for Suntory Premium Malt's beer, featuring a large image of a beer can and the text '最高にプレミアム。ザ・プレミアム・モルツ 最高に贅沢なひとときを。' and 'SUNTORY The PREMIUM MALT'S 天然水100%仕込'.

観光立国の実現は、地方(地域)から

岐路に立つ旅館・ホテル業界 新時代に求められる経営者とは



19面から続く
押野 私のごく平均単価が下がっている。大手が単価を下げる、どうして中級以下の料金帯の旅館・ホテルは影響を受けているか。

働く人にしっっかり還元 旅館にすることが第一

押野

あるいはわれわれ業界にとって、決して悪いことばかりではない。むしろいい面が多いのかもしれない。ただ、昨今の耐震の問題で、古い施設を買った会社が「この建物を買った会社ではない」と言われた場合、対応してもらえないのでは、という懸念が残る。

経営のネックといえるのは、人材確保の問題も難しい。私も洋食部門と和食部門があり、パティシエも和洋折衷だったり、団体の宴会もいろいろな形で受けられるのが特徴なのだが、なかなか活性化しないのが和食部門だ。洋食部門だと資格制度もはっきりしている、サービスもスタイルもいろいろあるから、接客する人もモチベーションが上がる。しかし、和食部門

も満足にならない状況だ。余剰金でやっているような会社ではない限り、しっかりと見極めて投資をしないと大変なことになる。また、泊食分離がやりかたの時もあったが、何年かたつてみると、そのようなニーズはない。逆に、私どもの旅館のように当たり前のようによくかかっているサービスに感動を覚えている人がいたりする。

矢島 一つは、私たちはお客さまに喜んでいただくために、なんぼの商売、根柢に、本にお客さまに喜んでいただくという思いがあり、お客さまの潜在的

内田 人をとれる人材が必要だと思う。私の上の世代は、バブル期ということもあり、旅館同士が競い合っている時代。今は、仲間内で手を取り合って、行政との連携も含めて、地域全体の活動を積極的にしている。

矢島 企業は結局、人に尽きると思う。社員にどれだけやりがいを持って働ける舞台をつくらなければならない。経営者の大きなテーマだと思う。

潜在需要をつかみ取る 地域一体で街づくりを

矢島 瀧

から取り残されかねない。お客さまのニーズの変化は誰か教えてくれない。自分の肌で感じるしかないのだ。今、うちの会社で取り組んでいることは、口コミの共有。ネットの口コミ情報を全部私が見て、5つ星満点で3点以下のことについては口コミが到着して24時間以内に私のコメント付きで全社員に手紙にして配る。5年前までは言われなかったようなことが今はマイナスの口コミになることがある。全員

く引き継がれているのか、事例をお聞きしたいところだ。内田 われわれと切っても切れないのが街づくりだ。もっと気合いを入れて取り組まない

私に旅館に戻ってきて業界の方々と話をした時、すぐカルチャーショックを受けた。皆さん、稼働率と個人客、団体客。この二つの話しかない。銀行員からみると、稼働率はどうでもよい。安く売れば稼働率は上がるはずで、そこが利益の概念はゼロなんだ。利益というものはプライシングだと思っ。いくらで販売するか、もちろん、お客さまからほったくるといってしまえば、適正な利益を出すことに注力することだ。ここ5、6年、ようやくGOPやADRという科学的な指標が語られるようになったが、まだまだどうも不安定に準ずるような旅館さんもあると思うので、まずはそこから変えていけいと思っ。旅館経営者については、小さな旅館限定の話になるが、私は、経営者として旅館にいらる。これが第一だと思っ。トランプに1秒でも早く対応する。お客さまとエージェントの問い合わせを常に把握する。小さい旅館の場合、人材も限られているので、最終的な判断は経営者がしなければならい。ケータが多い。遊びに行くなどは言わないから、やるべきことは言わないから、とにかく旅館にいらる若い経営者には言っ。

新年おめでとうございます。

JTB協定旅館ホテル連盟

- List of member organizations and their representatives: JTB協定旅館ホテル連盟九州支部連合会, JTB協定旅館ホテル連盟西日本支部連合会, JTB協定旅館ホテル連盟中部支部連合会, JTB協定旅館ホテル連盟関東支部連合会, JTB協定旅館ホテル連盟北海道支部連合会.