

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

老舗の相次ぐ破たん、異業種や外資の参入。旅館・ホテル経営を取り巻く環境は依然厳しい。ただ、そんな中でも着実に売り上げを伸ばし、利益をあげている旅館・ホテルも少なくない。今、求めらるべき経営者像は。全国で先進的な経営を行う若手経営者4氏にお集まりいただき、語ってもらった。(東京の観光経済新聞社)

代わりには、基本部分、部屋をきれいに保つとか、おいしい料理を出す、お客さまに喜ばれる接客をする、という、衣食住の基本的な部分には、投資を惜しまないスタンスだ。例えば畳替えは10カ月ぐらいのサイクルで行う。私どもの料金帯の旅館では、相当早い回転だと思う。壁も清潔に保つため、少しも汚れたら塗り替える。料理に関しては、皿はほとんど買い替え、年間相当額になる。

## マルチタスクの導入へ

## 利益出せる体質づくり



内田

「健康いきいき診断プログラム」といって、お客さまにお泊まりいただいた際に、簡易型の人間ドックや体力測定を行う。このカルテをお預かりして、

り組みが当然メニューとなる。特に現時点では、食事に対してのご期待とご要望が高いホテルなので、バイキング・宴会が共に最重要課題となる。バイキングは、全国のホテルでもかなり組みが当然メニューとなる。特に現時点では、食事に対してのご期待とご要望が高いホテルなので、バイキング・宴会が共に最重要課題となる。バイキングは、全国のホテルでもかなり



内田氏

も、手数料がどんどん上がってきている。旅館側からなかなか声を上げられないことも問題だ。「仕方がないんだ」という姿勢でいると、いつまでたっても未来は開けない。

の業界との待遇差に若干引け目を感じながら採用活動を行わなければならないのはどうかと思う。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

内田 業界全体の問題だと思うが、もう少しもうからない。例えば給料や取っ払の休み。土曜日、日曜日も奥さんと一緒に一生懸命お皿を洗って、布団を敷いて、お客さまに頭を下げて、本日に最終掃除を済ませて、週2日の休みも取れない。そこまでがんばっていただけたら、サラリーマンの平均とか、それより少し多いぐらいの経営者がいっぱいいると思う。

旅館は半分以上が赤字かもしれない。やはり自分の子供たちに、「旅館の息子に生まれてきてよかった」「旅館をやりたい」と思ってもらえるように、旅館で働く人がもっと幸せになれるような仕組みづくりを行わないと、いつまでたっても苦しいままだと思っ。

が低すぎる業界というのがまず問題だ。では、どうすればいいかと、まずは、エージェントさんへの手数料が極めて高い。当

然、「売っていただくと」という関係からすると、仕方のない面もあるが、旅館側からすれば限界を超えているところがある。ネットエージェントについて

「旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。」

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

## 魅力を感じる宿泊業に自己実現図れる仕事を

内田

旅館は半分以上が赤字かもしれない。やはり自分の子供たちに、「旅館の息子に生まれてきてよかった」「旅館をやりたい」と思ってもらえるように、旅館で働く人がもっと幸せになれるような仕組みづくりを行わないと、いつまでたっても苦しいままだと思っ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

旅館としての独自の付加価値をしっかりとつくり出しているのか、に尽きるのだと思う。お客さまに気持ちよく料金を支払っていただくための価値をきちんと提供できているのか、そこを突き詰めて考えることがサービス業の課題だ。

水と生きる SUNTORY

SUNTORY  
The  
PREMIUM  
MALT'S  
天然水100%仕込

# 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。

ストップ! 未成年飲酒・飲酒運転。妊娠中や授乳期の飲酒はやめましょう。お酒はなによりも適量です。のんだあとにはリサイクル。

セントリー酒類株式会社 <http://suntory.jp/PREMIUM/>