観光立国の実現は地方（地域）から

首都圏シティホテル総支配人座談会

東京五輪イヤーへの取り組みは

新時代への戦略を推進

首都圏のシティホテルは、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年にどのような戦略で臨むのか。集客をはじめMICE、人材、IT化などへの対応が課題だ。ザ・キャピトルホテル東急取締役執行役員総支配人の末吉孝弘氏、品川プリンスホテル執行役員総支配人の橋本哲充氏、横浜ロイヤルパークホテル常務取締役総支配人の雄城隆史氏、ホテルニューグランド常務取締役総支配人の青木宏一郎氏の4人に語り合っていただいた。座談会のファシリテーターは、立教大学観光研究所特任研究員の玉井和博氏。総合司会は観光経済新聞社企画推進部長の江口英一。（東京都港区の品川プリンスホテルで）

19年マーケットの動向

W杯で外国人比率が上昇　末吉

国内市場で圧倒的な支持　橋本

会議やイベントが「特需」　雄城

横浜は訪日客に伸びしろ　青木

ザ・キャピトルホテル 東急
取締役執行役員　総支配人
末吉　孝弘　氏

品川プリンスホテル
執行役員　総支配人
橋本　哲充　氏

【ファシリテーター】
立教大学観光研究所 特任研究員
玉井　和博　氏

――2019年はどのような年だったか。

末吉　2019年は台風などの天災、外交問題、ホテル間の過当競争といったネガティブな出来事があり、東京のホテルマーケットでも若干の影響が見られた。ただその中でインバウンドはバランスよく増えてきて、全体的にはある程度順調に推移した年だったと感じている。ラグビーワールドカップ日本大会にぎわった10月には、ザ・キャピトルホテル東急では稲田の男国人比率は80%近くまで伸びた。一方、私たちのホテルはビジネス利用も多く、国際情勢の影響を少なからず受けた1年であった。最近、観光利用とビジネス利用の境界が曖昧になってきているが、それでもさまざまな面で影響が出てくるものなのだと改めて実感している。「プレジャー」という言い方も出てきている。ビジネスで訪れた人が週末にレジャーの時間を過ごすという動きが自立ってきていることを前提に私たちは考えていかなければならない状況だ。

雄城　横浜エリアにとっての2019年は国際的な会議やイベントに沸いた年であり、「私たちは社内的に「特需」と呼んでいる。G20サミット親善試合、英国サッカーチームの親善試合、アフリカ開発会議がプラスに作用した。結果としてホテルの宿泊部門の売り上げは前年を大きく上回ることができた。もともと横浜は都内に比べてインバウンド比率が低い横浜はインバウンド減少の影響も少なく、客室稼働率の低下にはつながっていない。日本人の顧客層によるアーバンリゾートとしての利用がいまだに強いという特性が幸いした1年だった。

橋本　2019年は米中貿易摩擦、英国のEU離脱問題などがあったが、4月から5月にかけて潮目が変わった印象がある。「東京シティエリアにおける各プリンスホテルは、それぞれのブランドカテゴリー全てがそろうエリアである。その中で品川プリンスホテルは「プリンスホテル」カテゴリーにおいてスタンダードなカテゴリーであり、羽田空港や地方からのアクセスのよいロケーションを背景に依然として国内マーケットからも圧倒的な支持を得ている。加えて、ラグビーワールドカップの開催時期には米豪欧のマーケットを取り込んだことで、2019年のインバウンド比率が全体的に下がる事態は避けられた。内訳を見るとラグビー開催期間は韓国と欧州が完全に入れ替わっているので、日韓の関係が良好であればインバウンド比率はもっと伸びたと思う。

青木　横浜エリアは全国レベルに比べて、インバウンドが非常に低調だ。都内のインバウンド比率が60%から70%、ホテルによっては80%、90%をマークしているのに対して、私が横浜に移ってきた2017年時点で15%程度だった。そのころからインバウンドが増えてきているかと言えば、急激に伸びはいまだ見られない。ラグビーワールドカップがあったので単月では大きく伸びたとは思うが、まだまだ横浜という町はインバウンド未開の地だ。逆に言えば伸びしろがあると私は考えている。ホテルニューグランドは新興アジアからの利用がまだほとんどない。韓国からの利用は母数が低いのでカントリーリスクは少ないものの、絶対数は半減している。反対にラグビーワールドカップによって欧州からの利用が非常に増えたことで、2019年のインバウンド比率は全体的に下がる事態は避けられた。それでも台風19号は週末に当たったため披露宴の関係もあり、宿泊、宴会ともにダメージはあった。ホテルニューグランドでは2年ほど前からBCPを整備し、2018年にはレジリエンス認証（国土強靭化）に貢献する団体に与えられる認証）を取得しているので、緊急事態に対応するための形は出来上がっていると言える。

シティホテルの災害対策

――大きな自然災害へのホテルの対策は。

雄城　2019年は日本列島各地が天災の被害を受けたが、当社の営業部門が受けた打撃も大きく、何千万円単位の損失が出た。自然災害の対応について振り返ると、特に台風19号のときに最も苦慮したのはスタッフをいかに確保するかだった。台風上陸の日にもゲストは滞在しているし、台風一過で翌日晴れればアルに沿った行動に努めるとともにBCP対応マニュアルに対してもBCP対応マニュアルを一般宴会、婚礼、チェックイン・アウト、レストランの営業は通常通り行わなければならない。そこで台風の日は客室清掃をはじめ必要なスタッフの人数をそろえるために、ハウスユースなどにより約150名を確保した。この対応は交通機関の計画運休が早々に公表されたからできたことだ。

橋本　プリンスホテルは「BCP（事業継続計画）対応マニュアル」に基づいて対策を進めている。今回の台風に対してもBCP対応マニュアルを活用して、出勤するスタッフの食事や寝る場所を事前に決めていたので大きな混乱は起こらなかった。清掃スタッフに無理に来てもらえばかえって危険を伴うことになるので、お客さまに状況を知らせ、連泊の方には簡易的な清掃で了承を得るという動き方をした。

青木　2019年の自然災害において、ホテルニューグランドはそこまで大きな被害は受けなかった。それでも台風19号の当たったときは「車庫が上まる」という危機感を持って対応することになった。ザ・キャピトルホテル東急でも人員の確保をどうするかを考えるところから始まった。総支配人室に対策本部を設置して、出勤するスタッフの食事や寝る場所を事前に決めていたので大きな混乱は起こらなかった。清掃スタッフに無理

tap
宿泊施設 総合情報システム

ゲストハウスからフルサービスホテルまで

多言語・海外拠点にも対応
24時間365日のサポート体制で安心

＜大・中規模向け＞
tap
ホテル総合情報システム

■ 柔軟なカスタマイズ
・ホテル全体の運営をフォロー
・業務改善に効果的
・クラウド対応で安心・安全

＜中・小規模向け＞
accommod

■ 初期費用0円
・タブレット1台で完結
・予約システムと一体化
・ネット環境があればOK

tap
株式会社タップ
〒135-0016　東京都江東区東陽2-2-4 マニュライフプレイス東陽町 1F
TEL：03-5683-5311　FAX：03-5683-5310　WEB：https://www.tap-ic.co.jp/