

逆境乗り越え、新たな未来の創造へ

コロナに学び「新境地」へ

東京都内総合シティホテル総支配人座談会 状況一転、コロナ禍の対応は

順調なインバウンド拡大と東京五輪開催への期待でわが世の春を謳歌していた東京都内の総合シティホテル。2020年は、年初からのコロナ禍で状況が一転。深刻な打撃を受けた。ハイアットリージェンシー・東京・常務取締役総支配人の稲葉雅之氏、ホテルメトロポリタン・取締役総支配人の杉山起良氏、セルリアンタワー東急ホテル・執行役員総支配人の八木進午氏、20年の振り返り、21年以降のフラットコロナ戦略などについて語り合っていた。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。総支配人は観光経済新聞社企画推進部長の江口英一。(11月26日・東京都渋谷区のセルリアンタワー東急ホテルで)

コロナ下の集客、運営

玉井 2020年ほどのように2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて勢いをつけようと、好調に続いていた。ところが2020年1月に入ると、1月末から予想以上の集客があり、即ち新型コロナウイルスの感染からインバウンドが動いた。2月に閉じてしまいましたが、宿泊客が激減したのは19年はいなかった。さ



セルリアンタワー東急ホテル 執行役員総支配人 八木 進午 氏



ホテルメトロポリタン 取締役総支配人 杉山 起良 氏



ハイアットリージェンシー 東京 常務取締役総支配人 稲葉 雅之 氏

八木 セリアンタワー東急ホテルが立地する渋谷の街は、100年に一度の再開発が一段落した時点でコロナ禍に見舞われた。東急グループ全体として大きな痛手を受けている中で、ホテルも苦しいながら営業しているという。稲葉 当社にとっての2020年はオリンピックと同時に、開業40周年という節目の年でもあった。さまざまなイベントも計画していたが、到底実施できる状況ではなかった。もともと外国人比率が80%前後のホテルなので、海外マーケットが閉じると同時に宿泊客がほぼいなくなるという事態に陥った。その後は営業時間の短縮、社内での衛生管理などの業務に追われた。

杉山 4月1日から帰国者の一時待機とルームサービスのみの営業で、基本的にクローズしていた。緊急事態宣言後にレストランをランチのみ開けた初日は席数を減らした上で満席になった。地元の期待値が非常に高いことをあらためて実感し、地元の人々にしっかりと料理を提供することがいかに重要なのかを再確認できた。レストランは9月にはランチ、デザートも売り上げが戻り始めた。八木 全体的に業績が厳しかったことは言うまでもないが、最も心配していた婚礼は4月から6月までの3カ月間で1件だけだった。コロナ発生後に受注した披露宴の1件当たりの平均人数は11人。コロナ以前は平均70人で、こ

ま落ちてしまつたのか愕然とした。人数が少なくても同じように手間は掛かるし、料金も割引せざるを得ない。今後は婚礼についてどうしているのか分からない状況は今も続いている。稲葉 新入社員をどう迎えるかという大きな問題もあった。4月1日に入社式を開催できる状況ではなかった。6月まで延期して、それまでの期間は通信教育等を実施した。基本的にはホテルの仕事はフェイス・

トゥ・フェイスの業務が多かったが、採用活動や社内会議がいきなりオンラインになったことに戸惑った。採用活動もすべからず変更し、応募者側も大変苦労していた。八木 私自身も気が重かった。この状況において彼らを見てあげたい。緊急事態宣言とともにホテルにリプライしたケースもある。テ

さままな話をした。いろいろとを教わりたい時期、バーチャルでチャットを体感していただくなど新しい形を提案できた。八木 宿泊については2020年4月以降で最も稼働率が高かったのは11月で、約34%となっている。レストランは好調に推移して、ランチは前年を上回る月もあった。ホテルのレストランは安全・安心という人々の意識の表れだと思うし、そう感じてもらえるのは東急を親会社とするメリットでもあるだろう。

稲葉 2020年の業績は、全体で前年比80%前後の減少で推移した。緊急事態宣言下では、稼働率が10%前後という日が続き、宴会は3月あたりから影響が大きくなり始め、4月以降は一部を除き大型宴会はほとんどなくなった。ハイアットリージェンシー 東京が立地する新宿地区は「夜の街報道」の影響もあってか戻りが遅く、他のエリアに比べて苦戦している。レストランについてはディナーと法人需要が激減している。ただしランチに関しては秋以降、ファミリー層や主婦層が動きたし、特に土曜日、日曜日はソーシャルディスタンス確保のため席数を減らしているものの、満席になる日も多い。ホテルということで安心感を持っていただけているのかもしれない。

月、10月と10件は挙式があり、11月は19件で2020年の月間最多件数となった。挙式するの判断は新入社員次第で、考え方は個々に明確に分かれる。基本的には少人数の家族婚が多いが、100名以上の婚礼も若干だが始まっている。ホテルメトロポリタンのチェーンコン(GBAC STAR認証)を生かし、地方と東京の面会場をつなぐリモート挙式を実施したケースもある。テ

稲葉 ハイアット本部からの指示で、感染症予防対策で国際的な衛生基準を満たした施設であることを証明する「ジーバック・スター・ファシリティ・アクリディーション」を取得した。膨大な英文資料が届け、その対応に大変苦労した。

杉山 コロナ感染対策については、1月31日に日本ホテル本社に本部が立ち上げられた。親会社のJR東日本からマスクを提供してもらい、サービススタッフに一定量を配布した。3月からは在宅勤務と自宅待機が始まった。基本、本社営業部のスタッフは在宅勤務とし、インバウンドチーム1名と国内チーム1名の計2名だけが出社という形が続いた。

国際衛生基準認証を取得 稲葉 杉山 チェーン力でリモート挙式 6月に入社式、人材が大切 八木



新しい道を切り開く きっかけを作る

宿泊業界がテクノロジーの進歩にシなやかに対応していくために
2019年、ホスピタリティサービス工学研究所を開設いたしました。
2020年、タップ検定(3級コース)がはじまります。
2020年8月、非接触対応型・ホテル旅館向けアプリの開発を発表。

謹賀新年
2021

本年も何卒よろしく
お願い申し上げます




ホテル総合情報システム

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



