

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に、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。総司会者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、好調が続いていた。ところが2020年1月からは、1月以降は1月からの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

八木 セル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状況だ。2020年の状況は、稲葉 当社にとって2020年はオリンピックと同時

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。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、最も心配していたのは4月以降の6月までの3か月間

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

4月以降の6月までの3か月間は、コロナ発症後に受注した披露宴の件数に比べて平均70人、ここ

### 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

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。ただランチに関しては秋以降、ファミリー層や主婦層が動き出し、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。

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。



## 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



accommod

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>

