

2022年、今年を「観光再生元年」に

ホテルグループ トップインタビュー

日本のホテルの使命は「地域貢献」

コロナ禍で観光業界は前代未聞の大打撃を受けた。東京2020オリンピック・パラリンピックは年延期となった上、無観客で開催された。東京都内のシティホテルは国内外からの観光客・スポンサー関連などの宿泊予約が一気に失った。度重なる緊急事態宣言の発令は、一般客の旅行マインドだけでなく、業の宴会需要も奪っていった。日本を代表する3ホテルグループの社長に、2021年に起こったこと、22年以降の展望などを立教大学観光研究所特任研究員の玉井和博氏が個別インタビューで聞いた。インタビューを終えた玉井氏は次のように語った。「コロナ禍という未曾有の事態に、トップお三方に共通した強い信念は『雇用の維持』だった。また逆境の中でも大きな収穫として『社員』の自主意識高揚を挙げられた。このことは各ホテルの新たなステージに向け大きな種財産となることだろう」。(企画・構成 江口英二)



立教大学観光研究所
特任研究員
玉井和博氏

インタビュー

帝国ホテル

——21年とはどんな年だったか。コロナ禍への対応、東京五輪対応などについて伺いたい。
21年度の上半年は、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置の期比の減だった。20年度上半と上半期は20%強、10月に緊急

決め手はホスピタリティの差

DXの取り組みも大変重要



代表取締役社長
定保英弥氏

事態宣言が解除され、ようやくお客さまの動きが出てきたものの、11月でも30%程度。料飲も入れた売り上げペースで平時の半分程度だろう。
経費削減にも鋭意取り組んできたが、特に平日の稼働がまだ伸びず、苦戦している。
東京五輪の開催は20年から21年に延期されたわけだが、これについては日本ホテル協会の一員として、東京五輪組織委員会とさまざまな折衝をした。取消料の扱いなどについても要望はかなり受け入れていただけた。ビジネス的には、当初想定していた規模の半分以下になって

なかったが、私たちが迎ええる範囲内で、精一杯のご対応はさせていただいたと思う。
「コロナ禍中に従業員対策で苦心されたことは、20年4月第一回緊急事態宣言が発出され、お客さまがほとんど見えなくなった。客室稼働率も10%未満になり、社員2600人の80%以上が雇用調整助成金をいただきながら休業状態に入った。
社員が不安がっていると思

しまったが、私たちが迎ええる範囲内で、精一杯のご対応はさせていただいたと思う。
「コロナ禍中に従業員対策で苦心されたことは、20年4月第一回緊急事態宣言が発出され、お客さまがほとんど見えなくなった。客室稼働率も10%未満になり、社員2600人の80%以上が雇用調整助成金をいただきながら休業状態に入った。
社員が不安がっていると思

い、同5月中旬ごろ、本来は地震発生時に使う社内の安全確認メールの仕組みを使って全社員に社長メッセージを送った。「元気でるか。皆さんの雇用は守ります。感染症対策、販促や経費削減などで良いアイデアがあれば寄せてください」と呼びかけた。社員の半数以上が返信があり、計473件のアイデア、提案があった。これ

ら提案がヒントとなり「オーダーバイキング」や「帝国ホテル サービスアパートメント」「キッチンカーによるテイクアウトランチ販売」などの新ビジネスが生まれた。
——コロナ禍を経て総合シティホテルは今後どのように変化していくと思うか。宿泊産業もDX化は避けられない。非接触の推進とヒューマンホスピタリティサービスの維持、提供は相反しかなない課題だ。お客さまの利便性と安全性の両方を受け入れていただけた。向上、管理部門の業務の効率化、合理化を考えるとDXへの取り組みは大変重要だ。ただ、総合

シティホテルの存在意義、非日常の空間でホテルライフを楽しむたいというニーズが失われることはないと考えている。DXとヒューマンサービスのバランスが鍵だ。最後の決め手はソフト面、ヒューマンホスピタリティがどれだけ抜かされているかになるだろう。
——帝国ホテルは、他のシティホテルが業務効率追求の観点から外注比率を上げる中、内製率が高い。

ないわけだが、人々の旅行に行きたいという気持ちが爆発してきているように感じる。
——インバウンド客の急増で、国内需要獲得へと全面的にシフトされた。
コロナ禍において、地域の魅力を再度見直し「近場旅行の全国一斉停止」を元に戻すという案が、21年10月の緊急事態と併せて提案された。これは従業員にとっても、地元の名所、旧跡、グルメを学び、地域の魅力を再発見するよい機会となっ

た。お客さまにご案内できる自きた。また、従業員のマルチタスク化を進めた。他部門の仕事も覚えてもらい、従業員自身の将来の糧となるようにした。マルチタスク化では、同ホテル内の別部門を体験してもらうだけでなく、自社のゴルフ場、スキー場、他、西武鉄道など西武グループ内の人事交流も進めた。次のステップに向けた良い人材育成ができたと思えている。で

客室の状態管理について、対応品質の維持や業務効率の改善など課題を抱えてはいませんか？



Room Tag (客室サービス管理システム)

ゲストが気持ちよく滞在するために、客室の状態管理は非常に重要です。

Room Tag (客室サービス管理システム) は、即座に情報を共有することで効率的かつゲストの体験価値向上にも繋がる客室管理を可能にしました。

Room Tag (客室サービス管理システム) を導入すると、以下のような業務がモバイル端末からおこなえます



リクエスト対応



遺失物管理



不具合管理



宅配預かり業務^{*1}



清掃管理
オプション



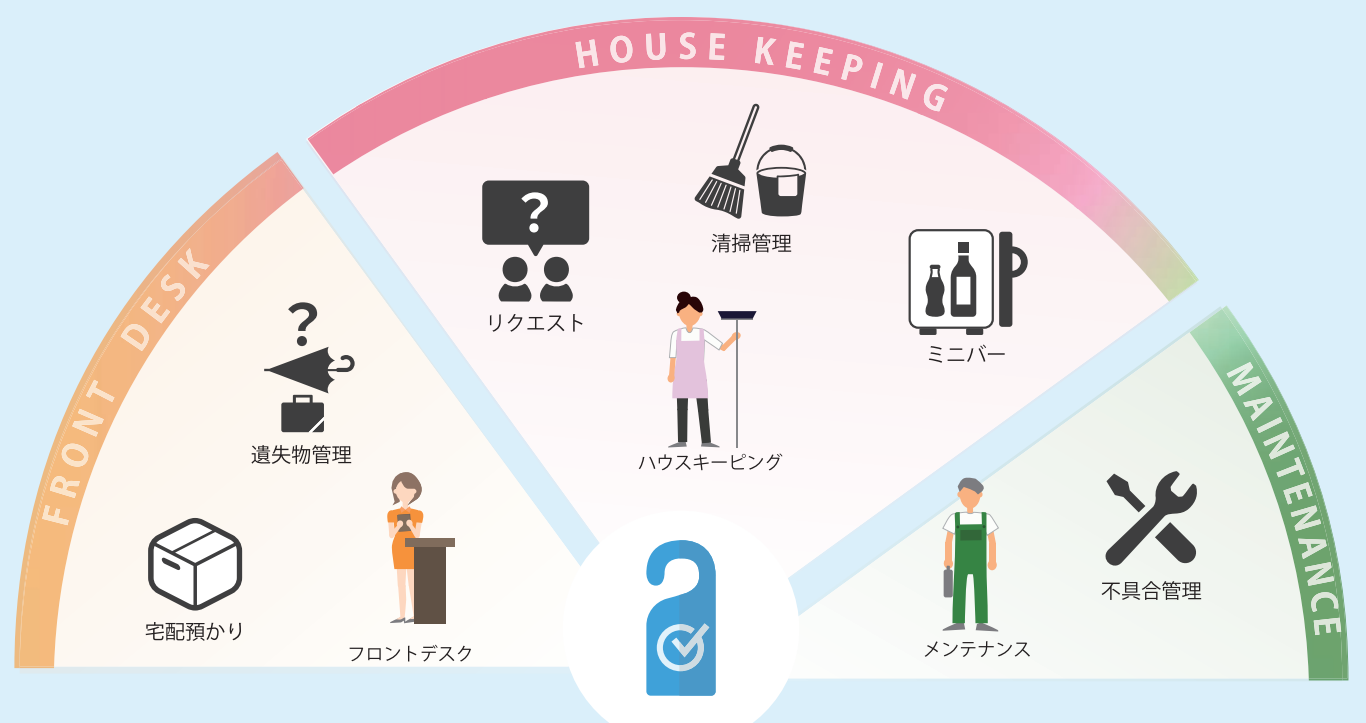
ミニバー
利用チェック・計上

^{*1} タップ売店 POS システムが必要になります



Room Tag (客室サービス管理システム) 紹介ページ

https://www.tap-ic.co.jp/system_service/system_list/room_tag.html



株式会社タップ

〒135-0016

東京都江東区東陽 2-2-4

マニュアルプレイス東陽町 1F

TEL : 03-5683-5311

FAX : 03-5683-5310

URL : <https://www.tap-ic.co.jp/>

<https://www.sakurastay.com/>