

観光立国の実現は、地方(地域)から

# 新時代に求められる経営者とは

## 出席者 (順不同)

- 押野 茂氏** (山形県 美味求真の宿天童ホテル取締役)
- 矢島 義祐氏** (長野県 白樺リゾート池の平ホテル社長)
- 内田宗一郎氏** (静岡県 古屋旅館専務)
- 瀧 康洋氏** (岐阜県 水明館専務)



瀧氏

「(司会) まず、それぞれの宿と地域のご紹介を。」  
 押野 山形県天童温泉にある天童ホテルは、部屋数が114室、収容がおよそ640人の規模としては中規模から大規模の間くらいに分類される。1911年に創業し、東日本大震災が起きた2011年に創業100周年を迎えた。

## 社内チームでCS向上 衣食住に投資惜しまず

私は、旅館に戻ったのが3年前で、それまでは獣医の仕事をしていました。獣医を辞めて、ホテルの専門学校に1年間通い、それから東京のホテルで修業をして、家業の旅館に戻った。  
 内田 静岡県熱海温泉にある古屋旅館は、創業が1806

今年で今年2017年目になる。なぜ1806年かという、実は1805年に時の江戸幕府約350件の婚礼を行っており、山形県では上位に入っている。  
 旅館と結婚式の売り上げは、若干旅館の方が多いくらいで55%が旅館といったところ。結婚式の売り上げが旅館に追いついてきた。

今は個人と団体の両方のお客様を扱っており、売上げの35%くらいが10人以上の団体。客室は26部屋で、そのうち8部屋が露天風呂付き。  
 自家源泉も持っている。古来熱海には「熱海七湯」という有名な源泉があるのだが、その中の一つ「清左衛門の湯」がうちの源泉だ。昔、清左衛門という人が湯に落ちて亡くなったといういわれがあり、印象がよくないのでもう書いていないのだが、そういった歴史を売りの一つにしていく。

観光客が減少しており、その流れを受けて宿泊のお客さまも減っている状況だ。震災後は、関東からのお客さまがなかなか戻ってこない。回復しつつあるのだが、まだ十分ではない。山形県全体がそのような状況で、天童温泉でも10年前は観光客が110万人いたが、現在は74万人に減っている。ただ、日帰りのお客さまは、地元の方が主であるため、それほど変化がない状態では推測している。  
 結婚式の商圏は広く、山形県北部の海沿いから来られる方もおり、遠方から来られる方は旅館を利用するなど、相乗効果もある。

水明館は岐阜県の下呂温泉にあり、客室数が246室と大規模の部類に入る旅館だ。収容人員は、バブルのころは1100人くらい入っていたが、今は900人くらいに抑えている。  
 私は今、地元で観光協会の副会長として、誘客の責任者として仕事をしているのだが、現在力を入れているのは、入り込みデータの把握、分析を行うために、全旅館の入り込みデータを毎月取っていること。10日まで前月の入り込みデータを取ってそのデータをもとに、行政、商工会、観光協会、旅館組合のメンバーと1週間以内の会議を開き、誘客に向けて戦略を練っている。

2013年は富士山の世界遺産登録や伊勢神宮の式年遷宮と出雲大社の大遷宮、東京ディズニーランドの30周年があり、2年目になるのだが、メンバー数は10人、10日に1回くらい集まって会議をしている。  
 会議の効果としては、細かいことだが、まずは整理整頓。みんな気が付いているのだが、なかなか動こうとはしなかったところを、今はそのメンバーが中心となって、整理整頓を進めている。  
 あとは、お客さまが参加できるような、一体型のイベントの企画。この夏はお祭り騒ぎのようないイベントを立ち上げて、お客さまを呼び込んだ。  
 天童市では毎年8月に花笠踊りという夏祭りをやっている。2012年から弊社の方からも山車を出して、地元の方に積極的に参加するようになった。地元でも知名度を上げて、地域密着型の宿というところをアピールするために始めたものだ。  
 従業員満足度に関しては、なかなか目に見えるところまで行

## 原点回帰と変化見極め 既存施設を最大限活用

ト経由のお客さまの動きがいいことが分かったため、その方のプロモーションに力を入

下呂が生産性を上げるためには年間100万人の観光客が必要といわれている。この数字を維持することがわれわれの使命で、私としては家業と観光協会などの仕事との両立を図りながら、日々がんばっている。

「自館で取り組んでいる先進的な旅館経営の事例などがあれば、」  
 押野 現在、弊社で行っている取り組みとして、社員でのチーム作り。そこで顧客満足度と従業員満足度を高めるために



矢島氏

「自館で取り組んでいる先進的な旅館経営の事例などがあれば、」  
 押野 現在、弊社で行っている取り組みとして、社員でのチーム作り。そこで顧客満足度と従業員満足度を高めるために

# 謹賀新年

平成二十六年 元旦

浅草ビューホテルは  
東京スカイツリー®  
フレンドシップホテルです。

くつろぎは、まごころから。

## ビューホテルズ

ビューホテルズ&リゾートは、ただいま17ホテル

ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートホテルまで、国内に17のチェーンホテルを繰り広げています。各地の魅力を活かしたホテルで、ぐゅっくりおくつろぎください。

秋田ビューホテル  
(秋田県秋田市)

郡山ビューホテル  
(福島県郡山市)

郡山ビューホテルアネックス  
(福島県郡山市)

福島ビューホテル  
(福島県福島市)

平ビューホテル  
(福島県いわき市)

高崎ビューホテル  
(群馬県高崎市)

那須高原ホテルビューリス  
(栃木県那須郡)

グリーンパーク那須  
(栃木県那須郡)

成田ビューホテル  
(千葉県成田市)

ホテルプラザあおい  
(千葉県中央区)

きょうほらい館  
(千葉県鎌倉市)

伊良湖ビューホテル  
(愛知県田原市)

岡山ビューホテル  
(岡山県岡山市)

ホテルグランビュー沖縄  
(沖縄県那覇市)

ホテルグランビューアオー  
(沖縄県豊後市)

ホテルグランビュー石垣  
(沖縄県石垣市)