

HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2014 **3** | **28** ¥1600

特集 食器洗淨業務の
効率化・省エネ化は機器選びから

TOP INTERVIEW

グランド ハイアット 東京
総支配人 アンтониオ アルバレス 氏

Ohta Publications www.ohtapub.co.jp



八重洲龍名館ビル管理(株)
取締役統括管理部長
北沢 勉氏 (きたざわ・つとむ)

施設管理会社とホテル運営の間に立つ

“管理会社もホテルの一員なんだ!”とスパッと言い切っているのが、ホテルに限らずビル全体の管理を行なっている北沢勉だ。北沢の役目は施設維持管理会社の大林ファシリティーズ(株)とホテル運営側(龍名館)の間に立ち、それぞれの企業のマネジメントをすることだ。ホテル龍名館東京を含め、龍名館が所有している6棟のビルを管理している。

通常、ビル管理や施設管理は裏方的な仕事で空調や電気、排水などの不備を修繕したり、ビル管理会社においてはテナント間における不備、例えば水漏れによる損害対処などを行なっている。基本的に表舞台に立つことは少なく、通常、目立たない作業着をまとい業務を遂行している。

ところがホテル龍名館東京の考えは違った。宿泊者や来館者に快適な空間を提供するためには、管理会社もホテルスタッフや経営陣とともに一丸となり取り組まなければならない、という考えを持っていたからだ。

一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦

月に1回の会議や客室チェックも施設維持管理会社、そして客室清掃スタッフ、そしてホテルスタッフとともに行なっている。ホテルに出入りすることから、ホテルの雰囲気を損なわないよう施設維持管理会社のユニフォームも新調させた。

「ビル管理会社はテナントの企業様が快適に過ごせるように努めていくことが大切です。単なる管理屋ではなくサービス業なんです」(北沢)。

ホテルとテナントの 入り口共有の複合ビル

実際、ホテル龍名館東京が入居しているビルは7階までがオフィスで、1階の入り口部分は共有スペースとなっている。通常、企業だけが入居しているビルであればさほど気にしないが、ホテルの宿泊客にとっては共有部分がホテルの品格を感じる顔であり、この顔の部分の印象を良くしなければならぬ。

また入居するテナント選定も保証金や家賃を払えばどの企業でも良い、ということはない。イメージが大切なホテルが入居している限り、そのイメージを損なわない企業を選定しなくてはならないなど、ホテル側の立場に立った運営判断が求められる。

当然、テナント企業にも十分にその点を説き、入居しているテナントオフィス内よりホテルの宿泊客に万が一のことがないように注意を促さなくてはならない。そのためにも防災センターのコンピューターにも誤作動がないよう細心の注意を払っている。特に火災による煙は上層階を巻き込む可能性

を秘めているからだ。

管理屋でも技術屋でもない! サービス業だ

さらに快適な宿泊空間を提供するために客室単位で空調調整が可能な個別空調を設置、またランニングコストとCO₂排気量を削減するエコキュートを採用するなど、テナントとホテルが同居するという複雑な構造の中で、最先端の技術を駆使し、取り組んでいる。

「とにかく快適なホテルの客室、そしてテナント企業様の空間を提供し続けることです。特にホテルにおいてはホテルの施設維持管理会社にも同じ温度で取り組んでいただくことを第一に考えています。引き継ぎで防災センターなどの担当者が代わるときには温度が下がらないよう、技術屋ではなくホテルの一員であり、サービスマンであることを説いています」と、北沢のホテルに対する思いは熱い。

今年ビルオープンから5年が経過する中で、劣化による設備のひずみが顕在化してくる中、ますます目を光らせてわずかな音やにおいなど逃さずチェックし、劣化速度を軽減化させていく考えだ。

「毎日動いているホテルだからこそ、日々、メンテを続けていくことです。大したことはない、とわずかなことを見逃すことなく、お客さまの立場に立って誠心誠意、取り組む姿勢を維持させることを、ホテル、施設管理、そして客室管理ともに取り組んでいきます」と、乗り出して語る北沢の意気込みに連綿と続く龍名館魂の強さを感じた。