

# HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2014 **4** | **4** ¥1600

特集 ホテルリエの貸金実態



4,270,782

TOP INTERVIEW

神戸ポートピアホテル

総支配人 小室 貴史 氏

# 一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦



大林ファシリティーズ(株)  
八重洲龍名館ビル管理事務所長  
浅野 剛氏 (あさの・たけし)

## 客室は生きているんです!

通常のオフィスのみのビル管理と異なり、ホテル運営会社(龍名館)に近い視点で日々業務に取り組んでいるのがビル管理委託企業、大林ファシリティーズに勤める浅野剛だ。ホテルスタッフ、清掃スタッフ(共立管財)を含め三位一体で客室の品質管理に徹底的に取り組んでいる。

「客室は生きています。だから稼働率も変動します。ホテルそして清掃会社と一体となり品質管理をすることが私どもの役目なのです」と目をいきいきさせて浅野は語る。

ホテルと一体感のある活動を実現するために、ビル管理会社からの要望もありユニホームも1年前に新調した。グレイな作業着ではなく濃紺のおしゃれなスタイルだ。いつ何時、宿泊客やホテル利用客に出会っても、好感度のある雰囲気を作り上げている。

業務は客室の定期的なチェックと、清掃スタッフとホテル関係者とのミー

ティングにより、客室品質を維持していくための処置を講じるとともに、常にホテルへの提案も欠かさない。

「備品や部品の在庫管理も行なっていますので、常に半年先を考えて今、購入すべきものを提案しています」と言うが、実はホテルにかかわった当初は修繕が必要な場合、対応できる外部企業にSOSを送っていた。

## 時間とお金をムダにしていたSOS時代

ところが外部企業にとっては外部依頼の案件の一つに過ぎず、例え緊急を要する場合でも受注側のペースで修繕作業が進行した。待てど暮らせどなかなか担当者が来ないこともあった。ホテルは生きている、待たなしの状況で待たされること、そしてそれによるリスクや客室品質の低迷は許されることではなかった。

そうこうしているうちに、宿泊者がチェックインしてしまうかもしれない、稼働率100%を目指す中で、売れない部屋を作り出してしまうかもしれない。「135室、一室でもムダにしない」というホテル龍名館東京の経営陣の熱い思いとその意味を知るほど、浅野は焦った。

“このままではホテルと一体化したビル管理委託、ホテルのために尽くす、つまり生きている客室をいつも生きている状況にする”というホテルとのミッションを果たすことができない。

「以前はすぐにSOSを発信していました。それが維持管理会社の仕事と認識していました。ところが、これまでの考えではミッションを遂行できない現実の中、修繕している様子を見

るととても簡単にできることが多かったんです。こんなことであれば、わざわざ、費用と時間をかけているよりは自分たちで取り組めば良いと判断しました」(浅野)。

## ホテルすべてのパーツを管理

それからホテル龍名館東京を作り上げている部品を研究し、収集した。中には先々、部品として生産中止など、情報も収集した。代替え部品も探し、いち早くホテル経営陣に提案し、費用とともに許可を得なくてはならない。そうしなければ、万が一のとき、対応できないことになる。

「ホテルすべてのパーツを管理していると言っても過言ではありません」と自信満々に浅野は語る。

構造上、必要な部品のほかに、夏冬で異なるアメニティの在庫管理まで行なっている。ホテル龍名館東京はバラエティーあふれるアメニティも売りとなっていることから、多種多様なアメニティの管理も決してラクなことではない。

「ホテルと企業テナントを総合的に見る維持管理を行なったのは当社として初めてのことでした。この経験、実績から都内のラグジュアリーホテル様からもご依頼いただき取り組んでいます」(浅野)。

ホテル龍名館東京の客室にかける熱い思いをきちんと受け止め、ホテルに近い目線で日々挑戦した浅野の生き様が老舗ホテルも動かしたわけだ。ホテルスタッフとともにマラソンサークルにも参加するという浅野。生き生き楽しい毎日を過ごしている。