

HOTEL RES

週刊 ホテルレストラン

2014 **4|25** ¥1600



TOP INTERVIEW

オリエンタルホテル広島
総支配人
荒木 潤一 氏



特集Ⅰ 選ばれるホテルの「朝食ブッフェ」
特集Ⅱ 食の広島デステイネーション





インバウンドチームリーダー
小林 洋三氏 (こばやし・ようぞう)

トリップアドバイザーで6位にランキング

全世界を対象とした旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」のTravelers' Choice 2014で日本のホテル部門6位、そしてミシュランガイドに3年連続掲載という実績を上げている東京駅前135室のホテル龍名館東京。まさにリトルモンスター的な存在であり、そのインバウンドを指揮しているのがフロントマネージャー小林洋三だ。

特にトリップアドバイザーに関しては上位3位までは外資系ラグジュアリーホテルが顔を連ねており、4位に国内系ホテルのザ・キャピトルホテル東急、そして5位にマンダリンオリエンタル東京、そしてホテル龍名館東京というランキングとなっている。ちなみに昨年は17位だった。

この結果について小林は「コンフォート（快適）とクリーン（清潔）を実直に行なってきた成果であり、これらの項目が国内ゲストの基準よりも海外ゲストの基準からみて、より期待を超えているのではないかと思う」と分析する。つまり、国内ゲストよりも海外のゲストの方

一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦

が、スタッフとのコミュニケーションを含めた快適性と、衛生面でも清潔で安心して泊まれる環境を評価してくれているということだ。

誘客ポイントはコンフォート&クリーン

外国人誘客のキーワードであるコンフォートについては、VOC (Voice of Customer) を拾い客室の快適さを追求し続けている。タオルの枚数を増やしたり、部屋が暑いという声に対して即、扇風機を購入するなど、費用のかかることでも必要であればすぐに取り入れる経営陣の理解力も後押ししている。

またクリーンについては毎朝、毎月、清掃スタッフとのミーティングで細かい部分の確認をするなど、135室がいつも快適でクリーンな状態を維持するための努力、時間を惜しまないことが高い評価を得ているゆえんだ。

そうは言っても弱みはある。それは部屋数に限りがあるためOTA (Online Travel Agent) などはほかのチャンネルとバランスを取りながら集客をしなければならぬジレンマがあることと、海外ゲストに対応するための人手不足だ。「現地の環境に慣れていない海外ゲストはレストラン予約の代行にともなうメールのやり取りや空港行きバスの問い合わせやチケット購入のための手順示唆など、直接的な売り上げにつながらない問い合わせに時間を要します」(小林)。

部屋数制限と人手不足問題に取り組む

レストランの予約代行については、ミシュランガイドに掲載されているお店な

ど、日本人でもなかなか予約のできない人気店を希望するケースが多々あり、その度ごとに何度も電話をかけて問い合わせ、要望に応えられるよう日常業務に加え時間を費やしている。

空港行きバスの問い合わせについては、スタッフの一人が自発的にチケット予約から購入方法、時刻表を簡潔にまとめた案内を作成するなど、弱みである人手不足の解消に向けスタッフ各自が効率化を常に考えるようになった一例でもある。空港行きバス乗り場はホテル龍名館東京の勢いに引き寄せられたのか、最近、ホテルから徒歩1分の場所から運行が始まり、以前よりも顧客にとっての利便性が高まるとともに、特に交通面で不便を感じやすい海外ゲストの評価を上げた。

また効率化という点で作業分担を行ない、フロントスタッフ数名の体制で、日中は問い合わせ専任の役割を定め、スタッフ間でローテーションさせている。

「人材を増やせばすむことですが人件費の問題があります。OTAもしかり、利益を考えれば直販することが第一。限られた部屋数、人材だからこそ、真剣に取り組む常に考え抜いていかなければなりません」と今春、マネージャーに昇格した小林の意気込みを感じる。

「小規模ならではの小回りの良さで文化の違うお客さまのニーズをくみ取っていききたい。日本人として日本が良い国、滞在が良い時間であったと言われることは純粋にうれしいです」小林のピュアな人間性がにじみでているひと言でもある。