

HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2014 **5** | **9** ¥1600

特集『眺望』『高級化』
『コンセプトルーム』
移り変わる客室トレンド

TOP INTERVIEW

東急リノベーション

取締役社長 細田 正典 氏

Ohta Publications www.ohtapub.co.jp

※表紙は東急ステイ新橋



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)

新駅計画で成田空港まで36分の環境に

昨年末、訪日外国人が年間1000万人を突破する中、国としても年間3000万人突破に向け動き出した。ビザの緩和、そして2020年に開催が決定した「東京オリンピック・パラリンピック」はまさに国として、そして宿泊業にとってまさに追い風だ。

そんな中、宿泊人数ベースで年間40%強の外国人客を集めているホテル龍名館東京は何を考え、実働として何をすべきか模索し始めている。

「中国、東南アジアの緩和に加えて今後、欧州、ブラジル、インドの規制が緩和されていけばまちがいなく訪日客は増えていきます。またオリンピックの開催期間は1カ月ほどで、客室としての恩恵は短いですが、訪日客を受け入れるため、東京を中心とした都市の整備と日本そのものの広告効果が大きく、観光業界にとっては大きな影響を与え、2020年から数年は大きく訪日客が増えていくのではないのでしょうか」とインバウンドを指揮する小林洋三は分析する。

特にホテル龍名館東京を取り巻く

一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦

環境の変化はメリットがあるとみている。具体的には「新東京駅」の新路線で同ホテルが建つ八重洲と反対側の丸の内に新駅の設置が計画されている。この新駅により成田空港まで36分、羽田空港まで18分とアクセスが大幅に短縮される分、計画中の新駅に近いホテル龍名館東京にとっては大きな恩恵を受けるとみている。

宿泊人数ベースの外国人比率40を維持
「しかしながら客室規模135室の限界がありますし、国内ゲストとのバランスも考え、訪日客の割合は宿泊者ベースで40%を維持していく考えです」(小林)。

具体的には国内ゲストの集客が弱い1月、そして8月のお盆の時期、そして日曜日、祝日、月曜日を中心に訪日客の集客を強化していく。団体客を受け入れにくい客室構造のため個人客を主力にWebサイトを軸とした直販を進めていく。中国、韓国、台湾はまだ団体旅行が多く13タイプに分かれている客室構造は予約が取りにくいことから、現状はアメリカ人客の個人旅行が人数的に最も多く占めている。

しかし訪日外客の動向と合わせて、Webサイト上では台湾からのアクセスが急上昇していることから、台湾の個人旅行がほかのアジア諸国と比較して伸びていくと予測している。

「海外ゲストは国内ゲストと比較して連泊が多く、曜日にとらわれない点があるのでレベニューマネジメントの引き出しとして欠かせません。実際、デマンドが弱い日曜、祝日の稼働を支えているのは訪日客です。外国人客の割合を増やすのではなく、今後ののびしろとしてコントロールし、平日、日曜、

祝日ともに100%稼働を目指していきます」(小林)。

外国人客への法改正にともない物販を強化

また直近では今秋10月より改正される外国人旅行者への消費税免税において物販強化を図っていく。現状も客室で使用しているゆかたなどを1着6000円で販売、月に10件ほどの注文を受けている。このゆかたは染物デザイナーの作品で日本らしさを感じさせることから購買意欲を高めているという。このようなゆかたに類似する日本らしいものをプライベートブランドとして考案、作成していく考えだ。

「客室で使用するものの方が実際に触れ使用できるため、購買意欲を高めますが、商品の幅を広げるには制限があります。これをカバーするために一般的なおみやげや、パーソナライズされたものなどレパートリーを増やしていきたいですね。客室自体の単価も需要と供給のバランスなどから上がっていくことでしょう。しかし135室と限られた客室数の中、訪日客への消費税免税の改正は当ホテルにとってもチャンスです」という小林の売り上げアップに直結するPB商品の販売にかける思いは熱い。近いうちにフロントロビーを整備し、客室で使用しているものを中心にPB商品を並べたコーナーも設置する計画だ。

新駅計画、オリンピックの開催、都心部のインフラ整備などホテル龍名館東京にとってはまさに追い風、その追い風をいち早くとらえた小林の瞬発力は明日のホテル龍名館東京を、そして日本の観光産業を発展させる起爆剤となるだろう。