

# HOTELERS

週刊 ホテルレストラン

2014 **8 15** ¥1600

ハイアットリージェンシー 大阪  
開業20周年記念企画  
変化に立ち向かうチームワークの結束力



TOP INTERVIEW

ハイアットリージェンシー 大阪  
総支配人 ミリアム・バリリ 氏

# 一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦



取締役総支配人  
水野 豊氏 (みずの・ゆたか)

## 2019年開業10周年に

今から6年後の2020年。東京オリンピックパラリンピック開催の年となる。世界各国から選手はもちろんのこと、要人や報道関係者、応援団が38万㎡、人口1億2000万人強の海に囲まれた島国・日本に押し寄せてくる。昨年12月、念願の訪日外国人数も1000万人を突破し、今年もハイペースで推移している。政府は2020年に照準を当て、その数を倍の2000万人に、そして近い将来的に3000万人の達成を目指し動き出した。

まさにホテルや観光事業者にとって2020年はチャンスのおかげであり、ご多分に漏れず、ホテル龍名館東京も記念すべき年に期待し、また新たなホテルに進化していくがための取り組みをしている。ホテル龍名館東京にとって2020年の1年前が東京・八重洲の地で全面建て替えリニューアルオープンしてから10年となる。

『宿泊専門店』として13タイプの部屋を持ち、135室という規模でミシュランガイド三ツ星獲得、口コミサイトの評

価も高い。ホテル旅館としての歴史は100年を超えるが、知名度としては低かったホテルがわずか5年でここまで急成長したかには総支配人水野豊の存在があったことは誰もが認めているまぎれもない事実である。

## 旅に対する価値観の変化に対応を

「私自身“ホテルは20年の計”という考えがあります。開業してからの5年間で20年間ホテル経営するために必要な人材を育成することに集中してきました。そして次の5年間で鍛えた足腰をベースに、10年後に新たなチャレンジをするための人材育成やハード、ソフトの見直しの時期だと考えています。そして20年後にはホテル事業を熟知した人材の輩出をすることで、ホテル業の発展に寄与したいと思います」と実に先を見込んだ計画的な取り組みであることを水野は明かす。

そのためには経済、社会環境の変化、インフラの整備、通信技術がますます発達する中で、その変化に対応できるホテルであり続けていかなければならないと水野は考える。アジア諸国におけるビザの規制緩和やLCCを核とした交通網の発達、ゆくゆくは24時間眠らない街へと変わるかもしれない。この変化により当然のことながらビジネスや旅に対する考え方も変わる。アジア諸国においてはその変化は早く、日本が歩んできた旅の発達より数倍早いスピードで先進国に追いつくことだろう。

「旅というものに対する価値観はかなり変化すると思います。観光や温泉という実体験できるものへの欲ではなく、情報や物資の豊かな時代の

中で本当の自分を見つめられる、また本当の自分にもどれる場所を求めていくような気がします」と旅そのものの変化を水野は予測する。

## エッジのきいた居心地の良さを追求

確かにインフラの整備により、これまで時間を必要とした距離でもわずか数時間で移動できるようになる。24時間365日眠らない環境となればいつでも出発することもできる。心のケアを求める自分自身の居場所探しはビジネスそして旅の場面でより手軽に、手短かにできるようになるだろう。

そうなると24時間いつでもセルフでプランニングできることが求められ、それに付随するシステムやサービスも必要とされる。ホテルも24時間体制で迅速に対応できる体制やシステムを構築しなければならない。スマートフォンからウェアラブルへ、クラウドからフォグへ、コミュニケーションの活用もよりフレックスに考えなければならぬだろう。

激動的な変化が予測される中、その変化を読み取るためにもこれまで以上に微妙な変化を敏感にとらえた改革や、“ここは面白い”“泊ってみたい”と思わせるもっとエッジのきいた空間やサービスを追求し、新しい価値をポジティブに作り出していかなければならない。

「お客さまの細かなニーズに敏速に対応し、居心地の良い、旅先におけるもう一つの我が家のようなホテルを作り上げていくことです。2020年の1年前が当ホテル開業10周年にあたります。このタイミングを絶好のチャンスととらえ変革し続けていきます」(水野)。