

# デスティネーション広島 『観光資源の宝庫・広島が世界を変える!!』

4月28日、シェラトンホテル広島を会場に、弊社主催の総支配人～企画・宿泊部門長向けセミナーが開催された。今回は現役ホテル総支配人のみならず、広島県宮島が所有する世界遺産・厳島神社、その観光を支える旅館関係の現役代表者がパネリストの一人として登壇。食と二つの世界遺産、多島美と称される観光資源を背景に、地域と世界マーケットの現状や今後のインバウンド戦略、売り上げと集客の最大化を図るソリューションについて広く学ぶ場となった。



## ホテル目線とお客さま目線 顧客満足の先にある売り上げ

昨年5月末の大阪開催をきっかけに、東京・沖縄・金沢と回を重ね、第5弾となる総支配人～企画・宿泊部門長向けセ

ミナー。会場には広島市内をはじめ、市外、県外、関西方面や四国地域など遠方からの参加もあり、70人近い業界関係者が集まった。造船業を中心とした重工業で発展を遂げ、現在は軽工業から半導体産業にいたるさまざまな商業で構

成される広島県。その中で手腕をふるう経営者たちは、今後の観光産業発展にあたりどのような構想を抱いているのだろうか。

全体で3部構成のセミナー。第1部は、独立系宿泊施設の発展支援を意識



『CSと売り上げ』の関係をテーマに講演を行なう、マスト・インターナショナル(株)代表取締役 湯浅太氏



テクノジムジャパン(株) Home&Hospitality 事業部 事業部長 渡我部一成氏



(株)クレドインターナショナル 古市昌子氏



STR グローバル ビジネスデベロップメントマネージャー-日本地区 石田恵氏

した「ホテル・旅館を黒字化に導く実践術」をテーマに、マスト・インターナショナル(株) 代表取締役 湯浅太氏が講演。広島マーケットにおけるインバウンドやリピーターゲストの需要にふれ、さらなる顧客の獲得と売り上げ向上を実現するための『CS と売り上げのつながり』について説明した。冒頭「顧客が満足するのか。それとも顧客を満足させるのか」を会場に問いかけ、企画側の都合や先入観によって世に送り出される「ホテル目線のマーケティングとプロモーション」の存在について言及。正しいニーズへの理解と、アクションの重要性を訴えながら、顧客満足獲得へトピックを移行した。まず顧客満足について、「獲得と改善、どちらも顧客目線を意識したうえで、適切なことを適切な方法で行なうことが必要です」と述べた。続けてリピーター、売り上げ、利益の増加とそれら関係性にふれ、顧客の創造と中期的な売り上げ増が同等の意味をなすと説明した。続けて顧客満足の要素となる七つの価値要因の存在を挙げると、その一つである環境的要因から話題を展開。昨今全国的に行なわれている客室リニューアルや再生時のリノベーションなどハード面への投資について、(株)JD パワーアジアパシフィック公表の顧客満足度データを用いた分析から「顧客満足における重要な要素の一つである」とした。具体的な施策として、顧客満足の改



善と管理に有用なアンケートの活用方法にフォーカス。評価から解析できる自社の強みと弱みや、そこから作り出される具体的かつ効果的なアクションプランについて説明し、プランの進捗管理やCS 会議など、意見と現状が共有できる機会創出提案も合わせて行なった。

同氏はまとめとして「CS 活動と顧客管理、どちらもお客さま目線で考えることが大切です。ゴールとなるものは、会社の中期的な売り上げと利益の確保。その構成要素が顧客・頻度・単価であり、それらを上げるため、どのようなアクションを起こすべきなのかを全セクション、全従業員が考えるようになれば、少しずつ結果としてあらわれ、大きな成果へとつながっていくはずです」と講演を終えた。

### 業界トレンドとソリューション提案

第2部は『経営サポートのための新戦略講座』と題して、3社による市場動向の共有や導入事例を用いた提案型セミナーを実施。STR グローバル ビジネスデベロップメントマネージャー-日本地区 石田恵氏は「日本と世界の市場動向」をテーマに、世界のホテル市場動向を報告。稼働、ADR、RevPAR をそれぞれ分析しながら、地域ごとの特色を説明した。アジアパシフィックについてはマイナス成長としながらも、各エリアの経済状

況や好不調に大きな差があり、結果だけでは判別できないとした。全国的な推移は引き続き好調であるとし、RevPAR の値もリーマンショック以前まで回復しているとデータをもとに説明しながら、今後とも変わらぬ成長を予測していると述べた。一方で、USドル換算時のマイナス成長を挙げ、円安下の影響と示唆。他国内のトピックとして、大阪の RevPAR 上昇を、背景を予測しながら伝え、広島を含む中国・四国地方へと内容を展開。過去3年分のデータをもとに、ゆるやかながらも確実な成長を説明すると同時に、2019年までの予測、為替の動きと連動したさらなるインバウンド増と経済の成長を説明し、講演を終えた。続いて、国内のビジネスホテルや老舗旅館に多数の導入実績を持つテクノロジージャパン(株) Home&Hospitality 事業部事業部長 渡我部一成氏が登壇。「訪日外国人客の囲い込み戦略～ホテル・旅館内スモールジムの導入～」をテーマに講演を行なった。同氏は「増加するインバウンドの獲得に対し、スモールジムの導入が効果的である」と述べ、広島を訪れる欧米諸国ゲストの構成比率を過去データに基づき説明。付随する形で、欧米諸国におけるフィットネスニーズの高さや、旅行時のホテル選定への影響にふれ、エクササイズ習慣のある長期滞在ゲストの囲い込みが可能であると提唱した。国内需要にお



いては、健康志向上昇に伴う運動習慣の普及を挙げつつも、ジムやフィットネス設備を付帯した施設への宿泊が一般的な経費では困難であるとし、ビジネス顧客獲得の新たな一手となる可能性を提示した。その後導入事例を交えた施設紹介が行なわれ、限定的な空間の活用法、設備導入によるブランド力の向上などを訴求した。最後は懇親会の協賛企業でもある、㈱クレドインターナショナル 古市昌子氏が「インルームエステによる集客アップの提案」をテーマに登壇。男女共通して増加するリラクゼーション需要を念頭に、同社の事業概要とメインピックであるインルームエステについて説明を行なうと、導入にあたってのメリットや現状の契約実績を紹介。「導入件数は順調に伸びており、今後もインルームエステの需要は高まりを見せていきます。サービスの導入によって、新たな宿泊プランの打ち出しが可能となるほか、弊社オリジナルの提携商材により、企業ブランド向上にも貢献いたします」と強く述べた。

### 広島の旅館と広島のホテル それぞれの今後とは

第3部は、「広島マーケット近未来戦略」と題してパネルディスカッション。今回は現役のホテル総支配人3名に、宮島の伝統的な旅館経営者が加わった。バラエティー豊かな面々が登壇すると、冒頭ファシリテーターを務める弊社村上が、先日起きたアジアナ航空機の事故について質問を投げかける。どのパネリストも直近の影響はないとしながらも、時期的な事情を考慮し、今後のビジネス需要への影響や風評被害を懸念した。

ディスカッション前に、まずは近年の稼働の振り返り。ホストホテルのシェラトンホテル広島 山本氏は、震災年であった開業時の困難と独特さを懐かしみながら、広島を訪れる外国人比率の推移、市内ホテル稼働と単価の変化、またマーケットトレンドの変化に対して「過敏に対応するのではなく、長所と短所も見極めながら、バランスを取ることも重要」と述べた。近年は、外国人ゲストを対象と



シェラトンホテル広島 総支配人 山本博之氏

した施策が功を奏し、料飲部の稼働も比較的好調であると述べた。今年1月より神戸メリケンパークオリエンタルホテルの総支配人を兼任する、オリエンタルホテル広島 荒木氏は、好調な大阪の影響を受け上昇を続けるマーケットについて評価をしながらも、インバウンドに対するさらなる取り込みの可能性を言及。またFITを中心とした高単価客の獲得と、自社HPへの誘導、レピュテーションマネジメントの強化を自社の課題とした。グランドプリンスホテル広島 中野氏は、宿泊とプライダル2本柱の存在と、それを支えるインバウンドの好調をアピールする一方で、想定されるリスクとマーケット分散の必要性を示唆した。創業100年を超える宮島の老舗旅館錦水館で手腕をふるう武内氏は、宮島全体の来訪者数に見る宿泊者数の現状、その内訳を説明しながら、インバウンド需要と国内需要のバランスについて注意を払う必要があるとした。少し掘り下げた形で、村上が減少を続ける旅館事情について意見を求めると、「もともと過剰な設備投資で創業した旅館が多く、旅行モデルの変化に伴う低単価化と低収益化、時代に取り残された旧体制の経営、この二つのケースから閉館へ追い込まれるケースが多いように考えている」と述べた。星のやを例に



オリエンタルホテル広島 総支配人 荒木潤一氏

しながらトピックが連泊に移ると、現状の広島マーケットにおいてはどの施設も高くはないとしたうえで、改めてその効果と重要性について、パネリストのみならず会場全体が考えを巡らせた。地域を問わず目に見える形で課題となっている「人材育成と確保」については、パネリストが順に発言。各社それぞれの取り組みがうかがえる中、30代中盤までの、現場を支える若い人材が考えるワークスタイルの尊重や、価値観の変化への理解と対応などが、ヒントになり得ると考察できる内容となった。最後に村上は「物事には波がある。インバウンドで全国的に稼働や業績が好調なことは、業界にとって喜ばしいことだが、衰退したさいのリスクヘッジについて、意見交換の場を設ける必要性が今後想定される。また、人材確保にあたっての取り組みは理解できたが、職業の根本的な社会的ステータス



連休前の繁忙期にも関わらず、多くのホテル関係者が参加。業界と市場の発展に向けた内容に高い関心を示す



グランドプリンスホテル広島 総支配人 中野忠昭氏



(株)錦水館 代表取締役社長 武内恒則氏



(公財)広島観光コンベンションビューロー 専務理事 増川一幸氏

を向上させ、あこがれの仕事となるような活動や発信が、業界全体の責務である」と、会場に集まった現役のホテル関係者たちを鼓舞した。

セミナー終了後、懇親会が行なわれると、シェラトンホテル広島 山本氏がホストホテルの立場からあいさつし、(公財)広島観光コンベンションビューロー 増川

一幸氏が乾杯の発声を務めた。また同氏は壇上から「事務方のわたくしですが、昨今の外国人旅行客の増加は、事務所から見える景色を通じて感じております。より一層広島観光産業の発展に寄与すべく、今日は日ごろ現場に携わっていらっしゃる皆さまからいろいろなお意見を頂戴し、まずは本分である MICE 事業の活

性化に役立っていきたい」と述べた。懇親会の場内にはセミナーから引き続き、登壇企業を含む協賛各社のブースが展示。商談を行なう参加者の姿も見られ、新たな提案に対する関心の高さが垣間見えた。会場内では各企業の取り組みや、課題解決に向けた意見交換がなされる中、セミナーは無事幕を閉じた。

## 特別協賛企業



(株)エアウィーブ / ホテル事業担当: 富田  
Tel : 0564-56-1262  
URL : <http://airweave.jp/>



テクノジムジャパン(株)  
Tel : 0120-576-876  
URL : <http://www.technogym.co.jp/>



(株)ヌベール  
Tel : 0585-32-3800 (代)  
Tel : 082-843-7599 (広島出張所)  
URL : <http://www.nevers.co.jp/>



(株)メディン  
Tel : 084-931-5366  
URL : <http://medicine-net.jp/>