

オータパブリケーションズ主催 北陸セミナー in 金沢

【協賛】株式会社クレドインターナショナル

「北陸新幹線開業目前!!」

新たな顧客とマーケットの潮流を刮目せよ

構成・本誌 早川 裕基

2月27日、老舗ホテルならではの風格をまとう金沢ニューグランドホテルを会場に、弊社主催の総支配人～企画・宿泊部長向けセミナーが開催された。今回は、3月14日に開業を迎える北陸新幹線とその影響や期待の話題を中心に、今後激化するマーケットでの競争に向けた講演、導入事例をもとにした新たなソリューション提案、そして、ホテル総支配人たちによるパネルディスカッションが行なわれ、これからの北陸・金沢に必要なものを、参加者全員が認識する場となった。

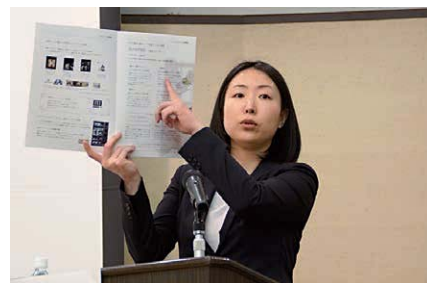
「CSと売上」

ファンの存在が安定化を実現する

北陸新幹線開業を15日後に控え、会場には金沢市内、近郊のみならず、福井、富山の旅館やホテル関係者、現地の観光行政関係者など、70名を超える参加者が集まった。官民の協力した広報活動や営業、そして注目度の高さから、稼働とインバウンド比率が上昇している金沢だが、今後の開業による往来の影響、新たな交通インフラの誕生によるマーケットの変化、また将来の金沢の役割など、今後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サポートを特に意識し「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。金沢を中心とした、地方の宿泊施設に大切なことと前置きし、『CSと売上のつながり』を説明した。「ファンと呼ばれるユーザーの獲得は、安定的な売上と利益の確保を実現する。今後の金沢発展において、成功の鍵を握るのは京都のようにファン顧客の獲得。ファン化、リ



(株)クレドインターナショナル 菊池純子氏

ピーター化で重要な要素としてCSが挙げられるが、どのようなアクションを持って向上させるのか。その答えが顧客目線であり、ソフト面だけでなくハード面においてもお客さまがほしいものを見つけ提供し、発信することです」と、正しいマーケティングについてもふれながら述べた。またアクションの変化と刺激について、トップダウンではなく、ボトムアッ



(株)ウィズ・アス 小島さやか氏。SPAブランド導入事例紹介が、新たな施策として会場の関心を集める



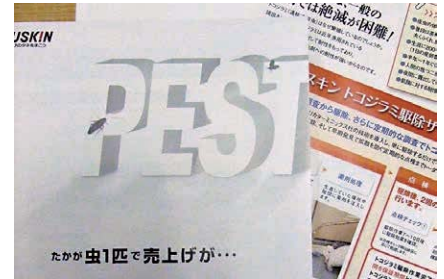
激化するマーケットを勝ち抜くため、参加者に向けた講演を行なうマスト・インターナショナル(株) 代表取締役 湯浅太氏



講演を行なう、日本たばこ産業(株)金沢支店業務部 小澤博之氏



快適な環境作りをテーマに、分煙環境整備の手法や重要性が語られる



ダスキンでは、害虫駆除対策として「ターミニックス」を訴求



第2部の冒頭。金沢全体の士気を高める、弊社村上による業界トレンド講演

場で現場スタッフが自発的に行動できる環境の重要性を訴えた。続けて、(株)J.D.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と、アンケートの活用には内容は展開。顧客満足の要素となる7つの価値要因の存在を挙げ、自社に適したアンケートの作成法について説明した。加えて「アンケートの評価で自社の強みと弱みが可視化できます。そしてコメントをリスト化し、共有する場を設け、マイナス要素に対しては期限と具体性を持ってひとつずつ改善していくことが、そのホテルのブランド化につながっていきます。今日・明日に結果はできませんが、継続することで少しずつ目に

見える変化が訪れます。また、継続するPDCAの仕組みを構築することも重要で」と述べた。

(CS活動がもたらすもの)

- ・お客さまのシェア拡大
 - ・リピート率の向上
 - ・チェーングループ全体の底上げ
 - ・売上向上のためのコスト最小化
- ※集客コスト：新規 > 既存の顧客

業界トレンドと新ソリューション

第2部は、弊社村上による業界トレンド講演からスタート。冒頭技術革新によるロボット産業の発展と、テクノロジーの現場参入についてふれ、今後のヒューマンリソースの重要性とあり方を述べた。そこから派生する形で、業界の中で今求められているもの、今後需要が生まれると思われるトピックを提示。流れを受け、懇親会の協賛企業でもある(株)クレドインターナショナル 金沢支店 菊池純子氏より、インルームエステおよびサービス導入紹介が行なわれた。施設のブラ

ンドイメージ向上を目的に、導入が進むSPA業界からは、ペボニア・ボタニカの日本総代理店として活動を行なう(株)ウィズ・アス 小島さやか氏が登壇。他施設での導入事例を用いた説明と新たな提案は、参加者の関心を強く集めるものとなった。後半は、日本たばこ産業(株)金沢支店業務部 社会環境推進担当部長 小澤博之氏が「全てのお客さまに快適に過ごしていただくために」をテーマに、分煙の取り組みについて講演。分煙における現状や課題、今後の企業としてのあり方や役割などを含め、さまざまな内容で話がなされた。最後に小澤氏は「金沢支店では、北陸3県からの相談も少しずつ増えています。ひとりでも多くの方に快適に過ごしていただけるよう、インフラのひとつとして、分煙環境作りの力になっていきたい」と述べ、講演を終えた。

「新幹線を一過性のものにしない」 明るい金沢の未来のために

第3部では、「金沢マーケット近未来

戦略」と題したパネルディスカッション。金沢の都市型ホテル8社が集結し、観光産業活性化の誘客プロジェクトチームとして発足された「金沢八家」より、4名の社長、総支配人が登場した。

まずは金沢八家の中心であり、本セミナー会場でもある金沢ニューグランド庄田氏より、これまでの動きとこれからのイメージについて「二年前には台湾、昨年はタイ、シンガポール、インドネシアなど、継続的に将来のマーケットとなる国々へ、金沢八家と市の観光局で足を運んでいます。今年はヨーロッパへもアプローチしたいと考えていますし、オリンピックを視野に入れた行動も起こしていかなければなりません。そしてよく小京都と称されますが、あちらは『公家文化』でこちらは『武家文化』。文化の違いによる、金沢独特の歴史や風情も上手に発信していき、将来は北陸・京都・首都圏で新たな道程を構築していきたい。金沢は、将来北陸のハブとして、機能を担うことができる都市です」と述べた。ホテル日航金沢 呉服氏は、宿泊部門において来期30%の収入増目標を例に、金沢市内の好調を説明。積極的に



金沢ニューグランドホテル 取締役社長 庄田正一氏



ホテル日航金沢 総支配人 呉服弘晶氏



金沢東急ホテル 総支配人 斉藤克弥氏



金沢都ホテル 総支配人 北村恵司氏

特別 協賛企業



(株) Drink of Brasil
Tel : 03-6276-3315
URL : <http://dobrasil.co.jp/>



(株)ウィズ・アス/ベゴニア・ボタニカ日本総代理店
Tel : 03-5785-2455 (代)
URL : <http://www.withus-corp.jp>



(株)ヌベール
Tel : 0585-32-3800 (代)
URL : <http://www.nevers.co.jp/>

リニューアルにも着手しているが、もてなす側の力量やスタッフの数に不安を感じるといった、急激な変化と現場の事情、業界全体の人不足などの課題にふれた。新幹線開業については「今は日本全体が好調で、そこにはさまざまな経済的理由があると思います。開業によるインフラの確立は、経済状況に大きく左右されることなく、長期で金沢に供給をもたらす期待ができる」とした。金沢エクセルホテル東急時代から数え、今年30年目迎えた金沢東急ホテル 齊藤氏は、「現在首都圏からのお客さまは、全体の43%程度。シニア層が目立ち、メンバーシップのお客さまも多くなっています。金沢での滞在を快適に過ごしてもらうため、インバウンドを含めサービス向上は必須。PR部分では、加賀野菜を中心とした郷土料理の認知を高める工夫が、若いカップルなど新たな顧客層獲得と更なる誘客を実現する」と述べた。金沢都ホテル 北村氏は、金沢の現状について分析。経済成長以上に、免税枠の増加がインバウンドを押し上げた大きな要因とした。他施設同様宿泊部門は好調だが、デフレの影響を受け低迷する宴会需要を今後の課題とし、MICEセールスや誘致の可能性を示唆した。後半は連泊、海外セールス、観光資源など、さまざまなテーマが扱われた。話題がブライ

ダルにおよぶと、4社意見が分かれることとなり、ゲストハウスの台頭や実施率の低下など、一般宴会同様、厳しい現状がうかがえた。業界全体の課題である人材については、従業員の大切さを全パネリストが改めて訴え、公平な評価基準やモチベーションアップ研修、意見が出しやすい環境作りや社内イベントによる従業員満足度向上といった、各ホテルの取り組みが述べられ

た。最後に村上は「景気に左右されず、常に従業員への投資を行なうことは企業としての責務。観光施策も大切だが、人材資源の確保を含め、特に地方においては受け入れ態勢の強化が重要となる。新幹線効果を一過性のものにしないため、魅力あふれる金沢を官民一体となって発信し、創り上げていくことが、明るい未来を現実にする」と、新たな日本の一大観光地への期待を込めた。

セミナー後は懇親会が行なわれ、協賛企業のあいさつ後、金沢市経済局営業戦略部部長 新木伊知子氏が特別ゲストとして登場。「本日こちらの会場にお越しのみなさまは、おもてなしの最前線にいる方々だと思います。私たち行政としても、おもてなしの心は非常に大切だと



乾杯は(株)Drink of Brasilによる協賛。あいさつを行なう、サルトンワイナリー シーザー・バルダツソ氏



金沢市経済局営業戦略部部長 新木伊知子氏による乾杯のあいさつ

感じており、今後首都圏から500万人、中京圏・関西圏も合わせて1000万人目標を掲げるなか、市民を含めたひとりひとりの心遣いが、リピーターの創造と目標の実現に繋がると考えています」とあいさつを述べ、乾杯の発声。それぞれが今後の北陸・金沢について語りあうなか、無事幕と閉じた。



(株)バッファロー
Tel : 03-3523-3345
URL : <http://buffalo.jp/>



Smile Essence LLC. (スマイル エッセンス合同会社)
Tel : 06-7173-4787
URL : <http://www.smile-es.co.jp/>



(株)クレドインターナショナル
Tel : 03-3569-7701 (代)
URL : <http://www.cred-in.com/>