

(株)オータパブリケーションズ主催 業界最新トレンド発信セミナー

「日本のIRはここから始まる!!」

# 観光立国日本のリーダーたりうる 沖縄県と琉球文化

10月17日、ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービューを会場に、弊社主催の宿泊・企画部長～総支配人向けセミナー『日本のIRはここから発信される』が開催された。今回は、2015年1月の通常国会へと審議が持ち越しとなった、統合型リゾート（以下、IR）推進法をテーマの中心に置き、PMSベンダーによるITとマーケットの変化やサプライヤーサイドからのソリューション提案が行われ、最後にIR、人材、観光の内容でパネルディスカッション。今後の沖縄観光産業発展におけるポテンシャル、また解決すべき課題を共有し合う場となった。



## ITと観光 技術確信がもたらした競争

沖縄全土からホテルの部門長・経営者、観光産業に携わる行政関係者、また現地メディアなどおよそ70名が参加者し、盛況のうちに幕を閉じた沖

縄セミナー。例年を上回る高い稼働による業績の向上や、IRの有力な候補地としての注目の高まりなど、プラスのトレンドが目立つなか、セミナーを通じて、今後の発展に向け解決すべきマイナスのトレンドが共有される貴重な場となった。

全体で3部構成となったセミナー。第1部のテーマは「PMSと沖縄エリアマーケティング」。PMSベンダーとして、30年近く全国各地のホテル運営をサポートし続ける関タツ代表取締役会長 林悦男氏を招きし、週刊HOTERES専務取締役経営調査室長 村



会場を埋め尽くす参加者の数



第1部の講演にて、熱心に聴講する様子



関クレドインテナーショナル 神山まみ友紀氏



ブランド概要について紹介を行なう関ウィズ・アス 小島さやか氏

上実との特別対談。冒頭、プロパティマネジメントとアセットマネジメントのあり方に話がおよぶと、「利益がでないアセットマネージャーとして興味が湧かないが、利益に固執しすぎると、現場に弊害が起きる。経営と運営が、そのバランスをどのようにとるのが重要なテーマです」と述べた。続けてGOPとEBITDAの関係にふれ、沖縄の特性や変動性を踏まえながら、「GOPで見ると、従来のイールドマネジメントをもって利益をどう見るかの方が、沖縄において適切ではないかと思う」と述べた。以降はテーマを掘り下げ、ITと観光との関係性について講演。時代とともに変化するマーケティング事情を、技術革新によるPCの低価格化、通信速度の改善、ネット環境の普及によるものとし、例えを用いてその

背景を紐解くと、参加者の関心が一気に高まった。

## 【ITと観光】

- ① 時間の概念の破壊  
〈要因〉通信速度の高速化、ネット環境の普及
- ② 定性的から定量的へ  
〈要因〉PCによるナレッジマネジメント、データによる統計管理
- ③ 価格の概念の変化  
〈要因〉ネット環境の普及、OTAによる価格の自動比較  
⇒ 価格の概念は、マーケット分析およびブランドマネジメントが鍵をにぎる  
⇒ 付加価値やアイデンティティがなければ、選択されない時代

林氏は総論として、「沖縄という地

域は琉球王国からなる文化や伝統があり、これは独自性を持つ観光資源としての高い価値を誇る。今後ホテル同士が差別化を図るためには、同じく独自性が必要だが、何より大切なことは、継続性と模倣されてもブレない根気強さである」と述べた。

## SPAを活用！ 新ソリューションの導入と提案

第2部は「インルームエステによる客室単価アップの効果的手法」をテーマに関クレドインテナーショナル 神山美友紀氏が講演。導入による新たな顧客層の取り込みや、客室単価アップ施策の提案を行い、導入実績を交えながら自社概要とサービスの紹介がなされた。後半はパートナー企業であるペボニア・ボタニカの日本総代理店として活動を行う、関ウィズ・アス 小島さやか氏より自社プロダクトおよびブランド紹介が行われた。

## 【Pevonia Botanica ブランド概要】

- ・1991年 アメリカフロリダ設立（現在フロリダとカリフォルニア2ヶ所に拠点）
  - ・「自然の恵みと最先端技術の融合」をコンセプトとした、革新的な商品ラインナップ（国内取扱11ライン）
  - ・ホテルSPA、エステサロン等へのサービスソリューション提案
  - ・世界中で毎年SPA、美容分野のワードを獲得
- 【本国事業内容】  
ペボニア・ボタニカスキンケア商品 シルビー・ヘネシーエステティック&スパセラピストアカデミーの運営 グローバルスパコンサルティング



ANA クラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー  
総支配人 平八郎氏



琉球大学観光産業学部観光科学科客員教授  
上地恵典氏



ザ・ナハテラス支配人 石塚徹氏



株式会社 KPG HOTEL&RESORT 沖縄統括総支配人  
田中正男氏



株式会社 タップ 代表取締役会長 林悦男氏



(一財) 沖縄観光コンベンションビューロー会長  
上原良幸氏

### 当事者意識と心構え 未来の沖縄発展に向けて

第3部では、「沖縄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。現役のホテル総支配人3名に加え、教育の観点から琉球大学客員教授 上地氏、オブザーバーとして(株)タップ 林氏が登場した。

ファシリテーターを務める村上は、景気状況やインバウンド施策、経済成長や求人倍率と離職率などさまざまな要因を挙げる。「結論を導き出すためのシンポジウムではなく、問題定義をし、個人または組織との距離の中で、

いつまでに、どのように、何をなすべきなのかを論じていただきたい」と述べた。それぞれの現状や施策について投げかけると、ANA クラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー 平氏は、「自然災害に見舞われ収益が変動することもあるが、現状の沖縄はそれを補い持ち越すだけの勢いがある。今後の発展においては国内ではなく、海外の先進国を見習いながら、沖縄の文化と伝統をアピールしていきたい。そのため社内の沖縄歴史セミナー導入や、IHG グループとしての取り組みを行っている」と述べた。上地氏は、海外における若年層の GM 就任ケースを

挙げ、日本とのインターンシップ制度の違いを比較した。次いで有効求人倍率と離職率の問題にふれ、学生が抱える現実と理想の乖離、そこから派生する形で、情報化社会の弊害と企業側に求められる誠実な採用活動の重要性について言及した。ザ・ナハテラス 石塚氏は、リピーターうずまくマーケットの中で、国内外へ向けた沖縄のさらなる情報発信を課題にあげ、行政との関係強化の必要性を訴えた。また離職という点では、「やりがい、報酬、人間関係、このうち二つが満たされないと、離職につながるケースが多く、例えば給料が安いから人材が流出する

のだという単純な話ではない」と離職からみる社内環境見直しの必要性を述べた。KPG HOTEL&RESORT 沖縄統括総支配人 田中氏は、現在のホテルマネジメント層の実情を問題とし、地元沖縄出身の総支配人の輩出、その教育制度の必要性を挙げた。人材確保という面では、「積極的なコミュニケーションと親しみやすい雰囲気作りを意識し、心の距離を近く采ちながら、自身も面接や人事系のアポなど、人事面で時間を活用しています」と語った。林氏は、「総支配人は経営者なのか、サービスのプロなのか」というテーマを掲げ、それに伴う教育方法の違い、

また学科における統計学や係数管理導入検討を訴えた。

後半 IR に話がおよぶと村上は、「推進法から実施法になることで、ホテル業界はひとつの産業へと昇華する精神性がある」と、IR がもたらす可能性とポテンシャルを強く主張した。一方で、零細企業から大手まで大きな場を持って話を進めていかなければ、流通から簡易宿舎の問題など、予想される問題の解決には到底至らないという意見もあがった。平氏は、「IR の先には MICE という大きなビジネスチャンスが存在する。シンガポールが現在にいたるまでの背景を理解したうえで、国と

しての柔軟性など日本が見習うべきところは多くある」と述べた。

最後に村上は、「IR に対する関心や知見を業界に関わる一人一人が高めていき、当事者意識を持ちながら、来るべきときに備え気構えと覚悟を持って欲しい。変化にはリスクが伴うが、何かをしなければ何も変わらない」と、業界の今後に期待を込めた。

セミナー後は懇親会が行われ、(一財)沖縄観光コンベンションビューロー会長 上原良幸氏が特別ゲストとしてあいさつと乾杯の発声。今後の沖縄発展についての談議が盛り上がるなか、無事幕を閉じた。

## 特別 協賛企業



モルソン・クアーズ・ジャパン 株  
☎ 03-6416-4580  
URL / <http://www.molsoncoors.jp>



株式会社 ウィス・アス / ベホニア・オタニカ日本総代理店  
☎ 03-5785-2455 代  
URL / <http://www.withus-corp.jp>



株式会社 タップ  
☎ 03-5683-5314  
URL / <http://www.tap-ic.co.jp/>



ネスレネスプレッソ 株  
☎ 0120-57-3101  
URL / <http://www.nespresso.com/jp/ja/home>



株式会社 クレドインターナショナル  
☎ 03-3569-7701 代  
URL / <http://www.cred-in.com/>