

大盛況の中、幕を閉じたセミナー

## 『最新のホテルトレンドとこれからのホテル業界を知る』 「年に一度は開催を」と望む声も

8月1日、虎ノ門ヒルズ（東京都港区）4階「虎ノ門ヒルズフォーラム」で、弊社主催でホテルミドルマネージャー～総支配人向けセミナー『最新のホテルトレンドとこれからのホテル業界を知る』を開催した。また、セミナー開催前には、アンダーズ東京の内覧会を実施。当日は300人以上のホテル業界関係者が参加。講演者やパネリストらとともに、ホスピタリティー産業が抱える人材育成の問題や、最新のホテルトレンド、これからのホテル業界の在り方について考える機会となった。

取材・本誌 長谷川耕平 撮影 逸見幸生



講演者やパネリストが集合した一枚

STR グローバルの石田恵氏は「日本の宿泊市場データと今後の東京のフォーキャストで照らし合わせた際、OCC1.4、ADR8.6、RevPAR10.1%上昇している」と話し、東京・関西エリアの宿泊需要が好調なことを述べた。続いてトリップアドバイザーの高橋和也氏は同社が扱う口コミの現状を説明し、「1秒間に100以上

の口コミが寄せられている。今後はレベニューマネジメント同様、レピュテーションマネジメントも重要になってくる」。小誌・岩本大輝は JNTO などのデータをもとに、「世界的な旅行者は毎年約5%伸びており、東南アジア圏を中心に今後も伸びていく」と予想し、その上で自身の取材経験から「インバウンド集客は全方

位で進める一方で、ターゲットを絞ったセールスで奏功しているホテルが多い」と伝えた。日本たばこ産業の杉原淳平氏は「アジア圏の喫煙率（男性）はOECDがリサーチしている平均値と比較して約10%も上回っている。喫煙環境の整備は今後より重要性を増す」と説いた。

## インバウンドをテーマにした四つの内容

【会場1】  
セミナー1  
13:00～14:00



STR グローバルの石田恵氏



小社・岩本大輝



トリップアドバイザーの高橋和也氏



日本たばこ産業の杉原淳平氏

## ブライダルはウェブ集客で集客する時代に

【会場1】  
パネルディスカッション  
14:10～15:10



ポジティブドリームパーソンズの杉元崇将氏



フォートレス・インベストメント・グループ・ジャパンの池尾健氏



ホテル日航東京の本中野真氏



ファシリテーターを務めた小社・太田進

第2部では、『競争激化する婚礼市場、多様化するオーナー 今後のホテル婚礼のあるべき姿とは?』をテーマにパネルディスカッションを実施。その中で、ポジティブドリームパーソンズの杉元崇将氏は「有料で本を買う時代から、地方はインターネットを使い無料で情報を入手する時代が変わっている。感覚値だが、ゼクシィからの集客が80%だったものが60%にまで落ち込んでいる」。ホテル日航東京の本中野真氏は「ウェブ更新は重要な課題。一歩踏み込んだ内容を更新していく必要がある」。フォートレス・インベストメント・グループ・ジャパンの池尾健氏は、「ホテルとオーナーの利害は異なる。GOPで共通のゴールを設けることが大切」などと述べた。



# 辞めない人、新卒採用のポイント

【会場2】

## パネルディスカッション

13:00 ~ 14:00



リクラボの久保亮吾氏



庭のホテル東京の木下彩氏



銀座グランドホテルの中弥生氏



ザ・ゲートホテル雷門 byHULICの安間昭彦氏

パネルディスカッションでファシリテーターを務めたリクラボの久保亮吾氏は、昨今のホテル業界の離職率を踏まえ、各総支配人に「辞めない人、新卒採用のポイントは」を質問。その問いに関して、庭のホテル東京の木下彩総支配人は「ていねいな面接を心掛けている。時には雑談なども交えながら、質問して学生の受け答えを見ている」とコメント。続いてザ・ゲートホテル雷門 byHULICの安間昭彦総支配人は「会社説明から、1次、2次と全部面接に出ている。ホテル勤務におけるマイナス面も説明することで、入社後の不一致を極力なくすようにしている。私自身がシェフ上がりということで、コックコート姿で立ち会うこともある」。最後に銀座グランドホテルの中弥生総支配人は「新入社員は本社、中途採用はプロパティごとに行なっている。最終選考は私自身が立ち会うことで、求職者と当ホテルで本当にうまく働くことができるのかを確認している」。

# リピート率向上の鍵となる 室内サービスの充実

その後は『経営サポートのための新戦略講座』を開催。クレドインターナショナルの賀好春奈氏は「インルームスパを通じて、男性客の取り組みにつながる。リピート率にこだわってサービスを提供している」と講演。続いて、ブリッジ・モーション・トゥモローの伊藤範幸氏は「新STBはWi-Fi-AP機能を内蔵している。YouTubeなどで8カ国語にも対応できる」と、客室内における新たなサービスソリューションを提案した。古今東西、リピート率を上げるには客室内のサービスが重要。時代とともに新たなサービスが生まれている中、ゲストニーズにマッチした製品を取り入れるかがポイントと言えるだろう。

【会場2】

## 特別講演

14:10 ~ 15:10



クレドインターナショナルの賀好春奈氏



シャープビジネスソリューションの貴田茂氏



ブリッジ・モーション・トゥモローの伊藤範幸氏

# 2020年東京五輪へ向けて

第3部では、会場1と2を使い『首都圏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。村上が現状と今後について問うと、今年開業50周年を迎えたホテルニューオータニの清水肇氏は「TOTOと50年前に初めてユニットバスを開発。以来、エコに対する取り組みなど、最先端を歩んできた。これからも新たなリノベーションを行なっていく」。プリンスホテルの武井久昌氏は「2020年は日本のホテル変革期。この50年でガラパゴス化してしまった日本を、国際化に向かって進むチャンス」。パレスホテル東京の渡部勝氏は「ホテル開業後、まちぐるみで地域の魅力を創出してきた。ホテルと地域のシナジー効果をこれからも生み出していきたい」。日本ハイアットの坂村政彦氏は「無事にアンダーズ東京を開業することができた。ここまでは非常に

好調。特に宴会、婚礼、バーはよい。このホテルの魅力伝えていきたい」。ホテル格付研究所の北村剛史氏は「格付けで世界的に有名なスイス・リッチインターナショナルと提携した。これからはグローバルな視点でリッチの1200項目にわたる項目に基づき日本のホテルを格付けする。格付けに対して賛否両論はあると思うが、日本のホテルが国際化するには必要なこと」と説いた。

ファシリテーターを務めた村上は、「2020年東京五輪にIR、これからの日本観光にインバウンドは無視できない。ここにいるメンバーを中心に、ホテル業界のさらなる活性化を望む」と話した。そして最後に太田は「今回のセミナーを機に、今後もこうした業界に関する提言を行なっていききたい。より具体的な何かを提案していく」と力強く述べた。

【会場1+2】

## パネルディスカッション

15:30 ~ 17:00



プリンスホテルの武井久昌氏



パレスホテル東京の渡部勝氏



ホテルニューオータニの清水肇氏



日本ハイアットの坂村政彦氏



ホテル格付研究所の北村剛史氏

### 特別協賛会社



シャープビジネスソリューション



クレディインターナショナル



アトリエ木下



シャディ



ネスレネスプレッソ



エアウィーヴ



フュージョンライブ



馨華(シンファ)