

Q1. 株式会社白浜館様の会社概要、事業内容についてお話しください。

50年以上前の昭和42年、ここに産声を上げて現在に至っています。途中、ホテル名が変わったり、建物のハード面が変わったりというような形を経て、宿泊業ホテル業を営んでおります。現在、従業員はパート・アルバイトを入れて約250名、ホテルシーモアだけでなく町内に合わせて5つの施設を営んでいます。部屋数は全部の施設で合計280ルーム程あります。その中のホテルシーモアは、スタート時「ハイプレーランド」という名前で、そこから名前が変わり、6年前にはリゾートホテルという形態に変わり、今日に至ります。

Q2. 御社の特徴や強み、魅力は何ですか。

1200年~1300年前からいろんな古文書に白浜温泉という名前は出ています。非常に歴史のある温泉地として白浜温泉は脈々と続いています。やはり昔ながらの温泉地という部分も色合いとしては残っています。ですから日本旅館、和風旅館というようなスタイルの施設もまだ数多くあります。私どもは6年前にリゾートホテルに変わりました。リゾートホテルは宿泊していなくても、どんどん入れます。入るには目的があって、宿泊はしていないけれど行ってみようという形態です。入り口にベーカリーがあります。その先に足湯があります。非常に綺麗で西を向いているので、サンセット時はカップルだけになります。また、お昼だけのランチをやっています。あとは海中展望塔という観光施設もあります。2階には無料でご利用いただけるお子様のキッズコーナー、プレイルーム、ビリヤード、卓球、ボルダリング、雲ていなど、全部無料です。近隣のママ友と呼ばれる方がそこに集まり、ご友人が団らんする。宿泊をしなくても選択肢がたっぷりのリゾートホテルになったことで、いろんな目的のお客様が朝から晩まで利用できます。そこが旅館形態とリゾートホテルの大きな差で、それを白浜でいち早く取り入れたのが、うちのホテルだと自負しています。さらに白浜は海に面しています。その海が見えるロケーション、うちの場合は西に面している所以サンセットが見えたり、正面にある白浜の海水浴場が見えたり、うちでしか見えないロケーションもまた1つの大きな武器になっていると思います。何よりも目指す武器というのは、リピーターと呼ばれるお客様に何度もお越しいただいて、朝から晩までホテルの中がお客様でごったがえし、各スタッフがおもてなしの気持ちを持って接すること。これが最大の目指すところであり、誰にも負けないぞと力を入れているところです。

Q3. 最近の新しい事業やリニューアルについて教えてください。

いろんな旅行形態があります。1人の旅行、またお友達同士の旅行、家族連れの旅行もあれば1人お仕事で来るような旅行。これは旅館の頃からありましたが、ビジネスで来たお客様にもきっちりとお仕事をしていただくためのお部屋が必要だろうと、ビジネスルームを作りました。それからベーカリーや2階のプレイルームなど今までになかった施設をリゾートホテルになる時にいくつか作りました。それだけでは飽きたらず、今年の春に二期工事としてロケーションのいい所におしゃれなプールを作りました。プールの横にはサウナ、別のエリアにはスポーツジムを作りました。その横にマッサージエリア、ヒーリングスペースという形で、いろんな目的のお客様にいろんな用途でお使いいただきやすい。旅行に行きホテルで何かしたいという時に「NO」を言わないぐらい、受け皿を

広くして色々なお客様にお越しいただく。リニューアルは完了形ではなく、どんどん進化しようとしています。リニューアルはまだまだこれからも増えていくであろうと思っています。

Q4. 社員のホスピタリティやサービス向上のための特別な取り組みや工夫はありますか。

まず、お客様と直面するスタッフはキャリアとか性別とか部署は、あまり関係ないです。昨日入社した人もすぐお客様と接する可能性があります。30年勤めている人間も同じように接する場合があります。ただし30年の実践的な経験やノウハウを持っているかいないかという、大きいスキルの差は出ます。けれど共通して言えるのは、お客様に対して前向きに取り組む姿勢だと思います。ではそれをどうやって向上させるかです。

「CS」は聞いたことがありますか。CSは「カスタマーサティスファクション」と言いまして「お客様満足度」なんです。これでお客様の満足度を数値化しています。今日は良かった満足で5点、普通だったから3点、これは悪いから1点とか。お客様のアンケートやその内容によって、お客様満足度を数値化し、その点数をどうやって上げていくのか。このCSという部分にターゲットを当てたプロジェクトチームを作っています。お客様からは良かったという声もあれば、ここを直した方がいいよという声もあり、生の声から改善していこうという取り組みです。なので、いろんな部署のいろんなキャリアのスタッフで構成されています。CS向上委員会プロジェクトは定期的に行っています。

もう1つ、「CS」とセットで「ES」があります。これは「従業員満足度」です。従業員が満足しているかどうか。従業員がここで働いて良かったとか、感動をもらったというようなことです。このESを強化することが、おのずとCSが上がることに繋がると考えています。同じようにESのプロジェクトチームがあります。そこで従業員の満足度を上げるために会社はどんなことができるのか考えています。従業員が働く環境を良くすることが、引いては来られるお客様に満足を与えられることになると。「おもてなし」は言葉で言えば5文字ですが、なかなか難しい。それを日々継続してやっていくために計画性を持ったチームを作り取り組んでいます。

Q5. ホテルスタッフに必要な資質やスキルについて教えてください。

入社式直後の研修で新入社員に言うことがあります。「今すぐに現場に出ても20年30年選手と同等に戦える武器をもうすでに持っていますよ」と。その1つは挨拶をするということです。顔と名前が分からなくても「おはようございます」「ありがとうございました」という挨拶は、すぐにでもできると思います。もう1つは明るく元気であるということです。挨拶も第1声で明るく元気に、これはもうすぐにできるでしょう。ご本人の気持ち、やる気があればスキルは必ずついてきます。もう1つは健康であるということです。自分で健康管理、体調管理をする。学生と社会人の違い、3月31日と4月1日で何が変わるかという、周りの見方が変わるのです。そこには責任感が出てきます。健康であって自分の周りに迷惑をかけないという責任感です。もう1つはやる気があるということです。やる気があっても何からやっていいか分からないと思います。一番簡単なことは自分の趣味の中にホテルを入れることです。忙しくてもエネルギーを使って、ちょっとした時間でもやろうという。趣味には必ず興味があり、もっと追求したいなとい

うことがあるので、ホテルを趣味にしていれば、おのずと前向きな姿勢になるのではという気がします。高度なレベルは最初からホテルも会社も要求しません。まず本当に元気に振る舞っていただき、それから挨拶ができる、仕事に対して前向きに挑戦をする姿勢があるという3つでしょうか。

Q6. 今後の展望や計画についてお話しください。

今がもう頂点だとは到底思っていませんし現状満足をするという気もなく、これからもどんどん進化したいです。去年までの約3年間、コロナ禍がありました。これは大変でした。お客様が来ないのです。世界中が今までは違う流れになり、多分に漏れず白浜や私どものホテルもお客様が減りました。しかし、それによってできた副産物があります。今お客様が戻ってきてもコロナ禍で良かったものは採用しようということで、例えば大阪・名古屋・東京にある営業所の営業会議を今までは白浜に来て行っていたが、ズームミーティングで行います。戻ったから無くすのではなく、いいものは残すという部分です。これはいろんな意味で間接直接お客様にプラスになること、会社がプラスになることと考えています。今後どのように世の中が変わっていくかに、どれだけ順応できるかということも大切な要素になってきます。

さらに今年の春からウェディングを行っています。西を向いているということで夕日の見えるところで行っています。このロケーションで、このタイミングで仕掛けようという部分です。また、今後は例えばeスポーツの分野に取り組んでみようと考えています。今だからトレンドで、世の中がどういう動きで、どういう方向に行くのかということ全く無視することなく、そこにホテルとしてどれだけ順応できるかです。日々アンテナは張り巡らせた上で進化する。

基本的にホテルを評価するのは、利用されるお客様です。お客様目線で百点満点は無理でも平均点以上を確保し、その方に2回3回とお越しいただく。従業員は全員名札を付けていますが、お客様と間違えられないように付けている訳ではありません。お客様に名前を覚えていただくためです。対応したスタッフにリピーターのお客様から「〇〇さんに会いに来ました」と言って頂く、そういう意味合いも含めて名札を付けています。これはエンドレスです。頂点はありません。今後、今日から毎日でも進化しようと思っています。ハード面だけではなくソフト面も含めて、会社として24時間考えています。