

■インタビュー 関西エリア エリアマネージャー 谷川 寿朗 様

Q1. 会社を統合されたとお伺いしました。その経緯や目的について教えていただけますか。

ちなみに大江戸温泉とか湯快リゾートってご存知ですか。 聞いたことがあります。

泊まったことはない？ そうですね。

元々2つとも同じような業態で営業しはじめた。365日同料金で7000円前後っていう画期的な会社運営だったわけなんですけれども、まあ同じようなことをずっとやってきたんですね。ライバル関係で、ここにきていろんな資本だとかっていうのを考えた時に、一緒にやった方が全国展開で有利だなということですよね。スケールメリットって資本力とか、あとオペレーションの力とかっていうのを合わせて、大江戸温泉というブランドで全国展開しようというのが統合の経緯ですね。

Q2. 統合による変化やメリットについて、関西エリア全体で感じていることはありますか。

そうですね。私が管轄するエリアだと6店舗あるんですね。湯快リゾートの元々ホテルだったのが4つで、大江戸温泉物語のホテルが2つで、それぞれやはり同じような営業をしていたんです。けれども、やっている内容って少しずつ違って、これはこっちの方がいいよね、これはこっちのがいいよねってオペレーションで、いろんな部分でやっぱりいいとこ取りしてて、今までよりもさらにいい営業ができるっていうところですかね。

Q3. 若手社員の育成やキャリア支援で意識していること・取り組みがあれば教えてください。

1年ごとに若手社員って集まるんですね、新卒の日っていうのがこの前もありまして、本当に新卒のスタッフだけで、営業してみるっていうのとかって、自分たちでねレストランを動かして営業してくるという中で、いろんな気づきとかがあったり、その中で成長するっていう部分もありますし、あとは育成プログラムっていうのがありますし、しっかりと階層別研修と呼ばれる研修ですね 例えば接客の研修とか、クレームの研修とかっていうのを経て、皆様例えばマネージャーになったり、、社員になったりっていう、キャリアアップしていくっていうところなので、一つ一つ積み重ねていくっていうのが、特に意識しているところですかね。

Q4. ご自身のキャリアの中で、統括者としてのやりがいや面白さはどんなところですか。

やっぱり私ももちろん中途入社なんですけれども、一般社員ももちろんやっていますし、一般社員、マネージャー、支配人、エリアマネージャーというのをやってるんですけども、それ多分感じるところとか面白みって変わってくるんですよね 現場で、例えば一般社員だったら現場で生の声が聞けるとか、お客様のありますし、一つ一つレイヤーが上がると、自分の部下も多くなりますし、その中でやっぱり責任も多くなります ただ、その責任を果たしながら、みんなでね、例えば売上達成したとか、いろんな数値目標を達成した時の喜びって、多分上のレイヤーになればなるほどすごい楽しくなる、やりがいを感じられる部分だと思います。

Q5. 学生時代に経験しておいて良かったこと、今も活きていることはありますか。

部活ですかね、私は本当に小さい頃から剣道をずっとやっていました、今でもやっているんですけども、やはり 礼儀とか姿勢とか接客する部分、というのは今でも何かやっていてよかったなど、学生時代は何かしんどい、もう辞めようかなとずっと思っていたんですけども、今は本当にやっていて良かったと思っています。

Q6. これから観光・サービス業を目指す学生に期待すること、アドバイスをお願いします。

サービス業って、何する仕事って思われます？ お客様に対してセッティングとかしたり、配膳とかそういういったサービスをしたり。 そうですよね、サービス業って読んで字のごとくなんですよね。サービスを提供する仕事ってそれって正解だと思うんですけど、私たちがよく言うのって私たちは思い出創造業です、ってよく言うんですよね。お客様ってやっぱりこういうとこに来るの特別な 1 日だったりするんですよね。なので特別な 1 日を演出するとか、感動とか思い出作りっていうのが、やっぱり我々の本当の仕事だなと思っていますし、そこは常に、誰でも一般社員でも意識できるところかなと、思っていますので、やっぱりお客様をおもてなしして、満足して帰っていただきたい、というところが全てではないかなと思いますので、そこを意識したら自ずと笑顔になったり、挨拶をしっかりしたりとか、いろいろな行動ができるのでじゃないかなと思います。

Q7. 地域の再生や発展のために、意識していることはありますか。

そうですね まずは、これは会社全体なんですけれども、大江戸温泉物語という企業が出店することで、その雇用というのが増やせますよね。働く人がたくさんあることで、もちろん賃金を得られるとか、会社があることで自治体、地方に税金というのを納めたりというのもありますし、白浜今こうんですけど、パンダっていなくなっちゃったんですね パンダがいなくなって、先月もお客様が宿泊者数が 1 万人減りました、とかなっているんですけども、やっぱりその中で、我々観光とかに携わる人間が、力を合わせていろいろな案を出すことで、ここの地域の活性化っていうのも、できると思うんですね。そういうところは、常に会議とかも参加していますし、我々のできることは何でもしたいと、思っています。

Q8. 「TAOYA」「プレミアム」「スタンダード」「わんわんリゾート」などのシリーズがありますが、このようにたくさんのシリーズを作られたきっかけを教えてください。

開業当初は年中 7000 円ぐらいの価格帯で、いつでも同料金というのを営業していて、オールバイキングで一応のバイキングを、提供していたんですけども、営業していく中で、今ね、ニーズが多様化していると思うんですね。お客様の本当にワンちゃん連れて泊まりたいとか、ちょっと今日は特別な日だから、ワンランク上のお料理が食べたいとか、ここもこうなるとやっぱりそれに我々はお応えするというのが、やっぱり宿泊業をする上で必要だなと思って会社もお客様のニーズに合わせてブランドってのを増やしていくといったという経緯があります。

Q9. リピーターが多いことが御社の売りだと伺ったのですが、お客様に何度も来ていただくために取り組んでいることを教えてください。

そうですね 私が子供の頃って、父親とかにちょっと温泉旅館に行くぞって言ったらなんか、今日スペシャルな日だなってすごいハードルを高く思ってたんですけども、そもそもが我々って温泉旅館とか温泉宿泊というのを、身近にするというところから営業しているんですね。なので本当に特別じゃなくとも、例えはちょっと休みで伊豆の温泉物語なら行けるよねと、いう身近さっていうのはやっぱり意識していくまして、価格もそうですし、いろんなサービスのブランドが 4 つあるので、次はここへ行ってみようとかっていうものもあると思いますし、そういうところはすごい意識しています。あとは会員制度というのがあって、お値段とか安くなったりするんですね。さらに利用しやすいっていうので、何度も利用していただくというのを意識しています。

Q10. 出店スピードを上げていると伺ったのですが、サービスの質などを下げず、ホテルの数を増やしていくための工夫は何かありますか。

研修とかプログラムっていうのはみんな一緒にやるんですね。研修っていうのはどんどんどんどん積み重ねていって 1 人前になっていくというのがありますし、それをやることによって、みんな一定レベル以上の、スキルを身につけられるというのあります。なので、どこに行っても同じようなサービスが、受けられるっていうので、出店スピードを増やしても、スタッフの質は変わらないというところを意識しています。

Q11. 将来的に挑戦してみたい新しいサービスや取り組みについて教えて下さい。

そうですね 個人的にはなるんですけども、わんわんリゾートができるんだったら、ニャンニャンリゾートもできると思ったりしてるんで、そういうニーズも多分あると思うんですね。なので難しいハードルはあると思うんですけども、そういったのもいろんなお客様の声に応えて、ブランドっていうのもこれから増やしていきたいなと思っています。

Q12. お客様に『安心』を提供するために、どのような衛生管理や感染症対策を徹底されていますか。

一番重要視しているのは、5S というものなんですけども、5S って知っていますか。5 つの S 頭文字をとっているんですけども、整理、整頓、清掃、清潔、躰と、言ってあるんですけども、やっぱりこの 5 つができるないと、そもそも衛生管理とかできないんですよね。やっぱりなので、この整理、整頓、清掃、清潔、躰という 5 つの S を意識して教育をしていますし、あとは、これは国際基準で義務化されているんですけども、HACCP(ハサップ)という制度がありますし、それにちゃんと決まった帳票とか温度管理とか食材管理の項目が何個もあるんですけども、それに沿って大江戸温泉などの店舗も、管理しているというところも、お客様に安全を提供する、のことであると思っています。

Q13. 御社の福利厚生制度について、特に力を入れている点や特徴的な制度があれば教えて下さい。

いろいろなところに、国にホテルがあるので、異動とかやっぱりあるんですね。異動した時に、住むところと食事ってやっぱり気になりますよね。なので住むところでいうと、どの施設に行っても基本的な寮があって、本当にかなり安い価格で住むことができますし、あと食事でいうとまかない制度というのがあって、1食300円でどの店舗に行っても、いってするのが食べられるというのがあるので、住むところ、衣食住、食と住はかなり抑えて生活することができるので、そこは福利厚生の一つかなと思います。あとはうち独自でいうと、従業員優待券のがありますて、どの施設にいても安くご家族一緒に泊れますっていうのが、特徴的な福利厚生だと思います。

谷川様、本日は色々教えていただき、ありがとうございました。ありがとうございました。