

中央不動産株式会社

◎ 旅館業



インバウンド対応強化とシニア人材活用で好業績を続けるホテル

ホテルサンシャイン徳島は、訪日外国人が年々増加する中で、インバウンド商談会での情報収集や館内サインの多言語化など、インバウンド対応を強化することで外国人宿泊客を増やすことに成功している。また、60歳以上のシニア従業員を積極的に採用し、彼らの人生経験・社会経験を尊重して自主性を発揮させることで質の高い顧客サービスを実現している

ビジネスホテルの低価格競争を避け、観光客向けホテルへと転身

1989年5月にオープンしたホテルサンシャイン徳島は、JR徳島駅から徒歩10分、徳島阿波おどり空港から車で約25分の好立地に位置する。1997年には、別館「アネックス館」を増設することで、合計約200名の宿泊客を受け入れることが可能となった。

オープン当初、同ホテルは対象顧客をビジネ

ス客に絞って運営をしていたが、2000年代中頃から徳島県内に大手ビジネスホテルが林立し、各ホテルが低価格競争に乗り出した。そのため、同ホテルは客室を改装し和室を増やすなど、旅館的なサービスを提供する方向性にシフトし、ターゲットを観光客に切り替えることで生き残りを図った。これが功を奏し、現在では、宿泊客のうちファミリー層の観光客が3～4割、遍路客が2割程度と、ビジネス客以外の宿泊客が増え、収益も年々増加しているという。

インバウンド商談会で得た情報を経営・サービスに反映し、外国人宿泊客の集客につなげる

近年、日本を訪れる外国人観光客が増加する中で、同ホテルは2013年から業界団体が主催するインバウンド商談会に参加し始めた。この商談会は四国4県の旅館やホテルの経営者が合同で海外に赴き、自らの魅力を直接現地の人々

にPRし、観光客誘致を図る取組みであり、近年は台湾、香港、シンガポール、シドニー等で開催されている。同ホテルでは、この商談会を通じて得られた情報を積極的に取り入れるように努めており、たとえば、外国人宿泊客がホテル選びの際に写真を重視すると聞き、室内写真を充実させたところ予約が増加したという。また館内設備についても、外国人宿泊客のニーズ

国内・海外を問わず 観光客に人気のホテル



に合わせるため、トイレを改装したり、無料Wi-Fiを導入したりするなどのリニューアルも実施した。さらに館内サインには英語と中国語の表記を追加し、館内利用案内についても英語と中国語のパンフレットを設置した。また、外国人宿泊客に対して少しでもスムーズなコミュニケーションができるよう、従業員には英会話研修を受講させている。

このような取組みを続けることにより、同ホテルに宿泊する外国人観光客の数は年々増加し、現在では年間数百組が訪れている。中でも

特に多いのは台湾や香港からの観光客であるが、最近では、お遍路を体験したいという欧米人観光客も増加しているという。

人生経験・社会経験が豊富な シニア従業員を積極的に活用

現在、同ホテルでは正社員32名のほか、60歳以上のシニア従業員が28名活躍している。勤務日数は週3～4日程度で、主な業務は、室内清掃、夜間フロント業務、駐車場の案内業務などであるが、みな人生経験・社会経験が豊富な人材であり、頼りになる存在であるという。

駐車場の案内業務は、ホテルの第一印象を左右する「ホテルの顔」ともいえるべき重要な業務であるが、ここで働くシニア従業員は、豊富な人生経験を生かし、老若男女さまざまなお客様の表情や雰囲気から、その時々感情や人間関係を読み取り、お客様一人ひとりに応じた適切な接客を行う。また、フロント業務にはさまざまなクレームが持ち込まれるが、シニア従業員

は、お客様が過度に感情的にならずに納得していただける説明をするのがうまく、若手従業員の手本となっている。

「シニア従業員には、入社時の研修で、話し方や荷物の運び方などの基本的な業務を身につけてもらった後は、あまり細かい指導はしません。自身の人生経験・社会経験をどんどん発揮し、業務に生かしてほしい、それが若い従業員の学びにもなると伝えています。そうすることで、各自が主体的に考え、積極的に行動してくれるようになるのです。実際に彼らの働く姿はとて輝いて見えます」と梯さんは笑顔で語る。

現在、同ホテルには70代以上のシニア従業員が2名在籍しているが、本人たちに働く意欲がある限り、今後も長く働き続けてもらいたいとのこと。

若手人材の定着・育成が課題

同ホテルの現在の課題は、若手従業員の定着と育成である。毎年、地元の高校から1～2名程度採用しているが、一見華やかなホテル業の

イメージと現実とのギャップを感じるためか、3年程で退職する者が多いという。

今後は、若手人材が定着する仕組みを整えながら、将来的に事業を承継できるような人材を確保・育成したいと梯さんは考えている

● Profile

中央不動産株式会社

代表取締役 梯 学 (かけはし まなぶ)

所在地 徳島県徳島市南出来島町2-9

創業 1989年

従業員数 60人(うちパート・アルバイト28人)



代表取締役 梯 学さん