

ホテルのオペレーションに直結する最新情報を発信!

トップのホテル・旅館 IT セミナー



開会あいさつとセミナー1で講演を行なう、(株)タップ 清水氏

セミナー1ではPMSメーカーならではの最新ソリューションを提案

毎回好評の「ホテル・旅館 IT セミナー」が、今年も(株)タップ主催、日本アイ・ビー・エム(株)共催、(株)オータパブリケーションズ協力で開催された。ホテルの宿泊、料飲責任者をはじめ業界関係者約50人が参加し、真剣なまなざしが注がれる中、セミナーが始まった。

セミナー1は、主催者である(株)タップの清水吉輝社長が「タップホテルシステムの最新動向／新しいニーズに対応するシステムの活用事例」をテーマに講演。同社のホテルシステムのブラッシュアップとして、予約業務の効率化やマーケット分析、CS向上につながるソリューションを提案した。

まずは、客室予約業務の効率化を図る「ネット販売料金コントロールのPMS集約」について解説。昨今、ますますOTAからの客室予約数が増える中、PMSとネット予約の客室管理を一元化して自動制御する同社の新システムについて紹介した。

さらに、マーケット分析として客室の需要予測が手軽にできる「オンハンド・フォーキャスト」を提案。PMS

ホテル・旅館など宿泊業に特化したソリューションベンダーである(株)タップが毎年開催している恒例の「ホテル・旅館 IT セミナー」が3月20日、東京都中央区の本社セミナールームで開催された。今回のメインセミナーでは、千葉県浦安市の元オリエンタルホテル東京ベイの総支配人で、現在はトゥルー・マネージメント(株)の相原米夫社長が登壇。低迷するホテルの業績をV字回復させた相原流の経営術を披露した。

から日別稼働率・ADR・RevPAR、予約経路別、マーケットセグメントなどのブッキングデータを抽出可能とすることで、手軽に安価に営業戦略に欠かせないオンハンド・フォーキャストの分析できるようになるという。

さらにCS向上を図るソリューションでは、昨今重要視される「モバイルシステムの積極導入」について紹介。ルームサービスの受注や手配、進行状況、ルームメイクの状況把握などが見える化し、CS向上につなげる考えだ。

続いてセミナー2では、弊社専務取締役経営調査室室長の村上実が登壇し「ホテル業界最新事情」を講演。「景気上昇局面でのADR、客室稼働率上昇の二大デスティネーション」、「外資系ホテルのさらなる参入とリブランディング」などホテル経営環境のプラ

ストレンドや「全国的なサービス業の離職率の高さ」、「環境問題、建築基準法改正対応で新たなコスト増」などのマイナストレンドを16のキーワードで提示。それぞれ具体例を挙げながら課題解決のヒントについても言及した。中でもホテルの格付け、IR法案については来場者から高い関心が寄せられた。

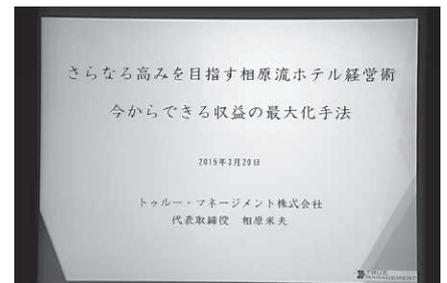
メインセミナーは実体験に基づくホテル経営成功の秘訣を披露

休憩を挟んで、いよいよトゥルー・マネージメント(株)の相原米夫代表社長によるメインセミナー3が始まった。テーマは「さらなる高みを目指す相原流ホテル経営術 - 今からできる収益の最大化手法を伝授!」。

相原氏は28歳でパレスホテルに入社以来、ホテル業界一筋の熱血漢だ。さまざまな現場を経て2003年に旭



ホテル業界最新事情をテーマに、聴衆を沸かせる弊社 村上によるセミナー2



高稼働の中、利益の最大化を求められる昨今のホテル業界にむけたタイトル

旭川パレスホテル（現ロワジュールホテル）の総支配人に着任すると、現場経験を生かして業績を大幅に改善したことで注目を集める存在となる。2010年に着任したオリエンタルホテル東京ベイの総支配人のときにも業績のV字回復に成功。東日本大震災後にもかかわらず5カ月間稼働率99.9%を記録したほか、就任中の5年間で、宿泊のみならずレストランおよび宴会婚礼など、すべての部門を黒字に転換し、過去最高利益をたたき出した。そのホテル全体のGOPを大きく向上させた手腕が業界でも高く評価されている。

自己紹介の後、これらの成功例を導き出した秘訣を自らの実体験を元に紹介。まず、総支配人に就任後最優先するのが現状把握とした。具体的には90日間にわたってホテルリブインし、全スタッフとの面接を通じて現状や不満などをリサーチし、経営改善ポイントを導き出すという。その際に重要になるのが「平等性」「尊敬」「緊張感」の三つのキーワード。これが組織構築のためのマネージメントの根幹に必要だと語る。

次に経営改善のプロセスとして講じたのが、働きやすい職場環境の整備と



埋め尽くされた会場では、参加者が真剣な面持ちで講演に耳をかたむけた



相原氏の講演後行なわれた、二人の掛け合い。メイハリあるやりとりは、ほどよい緊張感を生み出した



トゥルー・マネージメント(株)相原氏により講演。自身の経験をもとに、今後のホテル経営に必要な手法を述べ伝える

相原米夫氏（あいはら・よねお）

Yoneo Aihara

【プロフィール】28歳でパレスホテルに入社。ヒルトン東京ベイ、ハウステンボスで料飲責任者、ウェスティンホテル東京で宿泊部門責任者などを経て2003年に旭川パレスホテル（現ロワジュールホテル）総支配人に就任。その後、ゴールドマンサックスグループのアピリタスホスピタリティに転じ閑空日根野ステーションホテル総支配人を経て、オリエンタルホテル東京ベイ総支配人に就任。現在はホテル経営コンサルタント会社、トゥルー・マネージメント(株)の社長として活躍中。

組織再構築だ。特に要となるのが中間管理職の意識向上と社員全体の適材適所への配置。各部署にキーマンとなるメンバーを選出するべく、総料理長をホテル外から招聘したほか、部長職の異動を含めたオペレーション強化のための人事を断行したという。

また、スタッフの意識改革のためのさまざまな取り組みを実施。その中でも特筆すべきは、最高意思決定会議であるディレクターズミーティングを全社員に公開したことだろう。社員はオブザーバーとして会議に参加することで、緊張感をもって真摯に議論する場を体感し、トップの考えや情報を共有でき、経営への参画意識が格段に向上するというメリットが生じる。さらには「業績はスタッフのモチベーションと比例する」という相原氏の信念のもと、月間の優秀社員 MVP の表彰や、それまで1年に一度だったスタッフパーティーを年2回開催とした。

一方、トップセールスの重要性も力説。地域の重鎮およびオーナーサイド、ロータリークラブなどへ積極的にアプローチして人脈を広げること、地域の祭りなどへの協賛、ホテル料理販売など積極的な出店協力を通して



閉会あいさつを行なう、日本アイ・ビー・エム(株)樋口氏

地域への浸透を図っていくことなど、ネットワークづくりに総支配人自らが積極的に関与していくことの重要性を語った。

最後にまとめとして、トップによる適時適切な目標設定と指示、そしてトップ自らが行動を起こしてすべての責任をトップが負う。これを実践すれば結果は必ずついてくると締めくくった。

セミナー講師、相原氏の熱弁に参加者も共感

相原氏の講演終了後には、弊社村上実とのトークセッションも実施。村上からの「ホテルの総支配人にとって最も重要な仕事とは」との質問に、相原氏は「ホテルの経営とは単にオペレーションをこなすことではなく、GOPを向上し、利益を創出することが目的です。総支配人は経営センスと経営能力を持っていないければならない」と言及。さらにホテルスタッフを生かすことが総支配人の仕事、その総支配人を活躍させるためには成果主義を取り入れるなどホテルオーナーの意識改革が不可欠との持論を展開した。相原氏の歯切れのよい痛切な発言に会場の参加者からも共感の声が上がった。

最後に日本アイ・ビー・エム(株)のパートナー事業クラウド事業部の樋口正也事業部長の閉会のあいさつでセミナーは幕を閉じた。

参加者からは、「ホテルのオペレーションよりの楽しい話を聞いた」、「熱いホテルマン魂がよみがえったような気分」「話を聞いているだけでやる気が出てきた」などのご感想をいただいた。