

JTB 旅ホ連 ニュース

1

JTB RYOHOREN NEWS

JANUARY
2018 No.678

新春対談

高橋 JTB 社長と大西旅ホ連会長に聞く「2018年の展望」
「個性ある地域づくり」と連携し、「ならではの価値」を創出

- 若手旅館経営者 & ホテル支配人が語る
- 新年の挨拶 「今年の一文字」
- 人材育成・人材確保
一番湯の宿ホテル木暮（伊香保温泉）
- 若女将・コンシェルジュが語る
- 新たな切り口による売れ筋商品の紹介
旅物語／泊まるんば／旅物語プレミアム
（JTBメディアアリエーリング）
- 宿泊増売最前線
JTB 熊本リレーションセンター
- 支部だより 第20回 神奈川支部 箱根地区
火山活動による「箱根離れ」の危機を乗り越えて得られた団結力
- 旅ホ連共済だより
- Win & Win
- 旅館・ホテル探訪
和のおもてなしを融合したスモール・ラグジュアリー・ホテル
ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド（神戸）
- 地域の魅力を創る！
第65回＝旅ホ連広島支部、JTB国内旅行企画西日本事業部
広島県東部の様々な魅力を発信
- 私を変えた一冊
- 2017年度旅館経営人財育成アカデミーのご案内



ホテルラ・スイート神戸ハーバーランド

●客室数70室 ●収容人員182名

和のおもてなしを融合したスモール・ラグジュアリー・ホテル

神戸港を一望する立地に、南欧の高級リゾートのような佇まいで立つ「ホテルラ・スイート神戸ハーバーランド」。スモール・ラグジュアリー・ホテルとしての質の極みと質の高いサービスが人気となっている。



ガーデンテラス



メインエントランス

神戸を元気にするためのホテルづくり

ホテルラ・スイート神戸ハーバーランドは、阪神・淡路大震災から10年目となる2015年、「神戸の街を元気にする」ことを目的に、神戸市のウォーターフロント計画の事業コンペティションで選ばれたホテルである。開業は3年後の2008年11月。

「既存のホテルと同じものをつくっても仕方がない、日本一のホテルをつくらうというのがオーナーの考えでした。目の前に神戸港を望む立地を活かし、ニースやカヌ、モナコのような



榎山総支配人

南欧のリゾートを思わせる滞在型高級ホテルを目指しました」と榎山和司総

ファミリーのお客様も増加した。特筆すべきは、プロポーズのために利用するお客様が多いこと。多いときには日に3組以上あるという。相談を受けたスタッフが、特別にチャペルでプロポーズができるようにサポートをしたことが口コミで広まったためだ。また、1日1組限定で行われる同ホテルでの結婚式も人気で、土日はいつも埋まっている。

もう一つ、サービスの特徴として榎山さんはマニュアルが極めて少ないことを挙げた。「マニュアルは、お客様が一人一人いれば一人人に同じサービスをするために生まれたものです。しかし、日本のおもてなしの特徴は一人一人に合わせたサービスにあります。そここそが本館の最大の魅力はスタッフだといえるホテルを目指しています。」

そのために、新入社員も中途採用の社員も面接から採用、そして教育のす



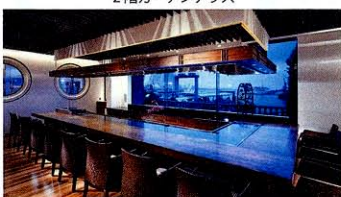
エントランスホール



ゲストルーム「ラ・レーヌスイート」



2階ガーデンテラス



「鉄板焼」心



神戸牛をはじめ地元の食材を使用

支配人。榎山さんは神戸出身で震災体験者。オーナーから「神戸復興のために一肌脱いでほしい」と請われて、開業前から同ホテルのコンセプトづくりに関わってきた。

全70の客室はすべてオーシャンビュー。広々としたテラスを含めて全室70㎡以上の広さがあり、それぞれ大型ジャグジーを備えている。照明は透明度の高いクリスタルシャンデリアを使用。エステやスパまで、バスローブ姿やノーメイクでも気にならない女性専用エレベーターもある。さらにエントランス、ロビー、レストラン、客室はいつも新鮮な花で彩られ、12面体のスピーカーによって身体の周りを包み込むように奏でられる音楽、特製のアロマオイルを使った香りも楽しめる。年間稼働率を88%前後に抑えて、細かく客室のメンテナンスを行っているのも特徴だ。

開業がリーマンショックの2か月後だったこともあり、神戸市内のホテル関係者からは「このご時世にそんな高級ホテルをつくって大丈夫なのか。冒険すぎるのでは」と危惧する声もあった。しかし、「今まで関西にはなかった、このようなホテルを求めていたお客様は実際にはたくさんいらっしやいました」と榎山さんは言う。

2010年、開業から1年半後には、独立系の小規模かつ高級なホテルで構成されるホテルブランド「スモール・ラグジュアリー・ホテルズ・オブ・ザ・

地元の生産者やアーティストへの支援

神戸を応援することを目的にしたホテルとして、料理の食材も地元兵庫の特産物を使用している。兵庫は日本海と瀬戸内海からの魚介類をはじめ、山の幸、野菜、そして神戸牛と食材の宝庫。同ホテルでは開業以来、1年を5つのシーズンに分け、「兵庫五国(摂津播磨但馬・丹波・淡路)」を1つずつ巡る地産地消グルメフェアを開催。食材は生産者と直接取引することで、生産者支援にもなっている。

湯飲みなどの器も丹波立杭焼を使うなど食材以外にも地域の生産者を支援。さらに、神戸市の後援を受けて、地元のアートイストを応援する「神戸天才アーティスト発掘プロジェクト」を実施している。6か月ごとにジャンルを問わず作品を募集して、審査の上、入選者のプロフィールと作品を館内に展示。若手アーティストにとっての新たなチャンス

ワールド」(SLH)の認定を、日本のホテルとして初めて受けた(旅館を除く)。SLHはイギリスに本社があり、現在、80か国以上、500以上のホテルが加盟。毎年数百を超える加盟申し込みがあるが、覆面調査による設備や料理、サービスなどの厳しいチェックがあり、認定されるホテルは5%ほどだ。また、JTB旅ホ連の「2015年度サービス優秀旅館・ホテル」の表彰をはじめ国内の様々な賞を受けている。

ホテルでも和のおもてなしを

サービス面での特徴について質問すると、「洋のホテルに和のおもてなしを融合することです」と榎山さんは答えた。例えば、同ホテルのチェックインは、お客様にイスに座ってもらい、スタッフがいりいろ話を聞きながらゆったりとした雰囲気で行う。そしてお客様から聞いた要望や旅の目的はスタッフ全員に共有される。また、レストランに行くときも外に行くときも必ず2階のロビーを通るようにしているのが、フロントからお客様に気軽に声がけができる。

「いい距離感をもってお客様に接することができるので、ラグジュアリーだけドアットホームだとよく言われます。これも小さな規模だからこそできることです。」

開業当初はシニア層のお客様が多かったが、最近では親子やカップル、

創出する場を提供している。

また、同ホテルではグルメ、美容、音楽、芸術、教養などさまざまな切り口によるセミナーも開催している。「ホテルは文化の発信拠点であるべきだ」という榎山さんの思いからだ。

榎山さんは、1996年に行われた第1回日本メイトル・ド・テルコンクールの優勝者で、現在は全日本メイトル・ド・テル連盟の会長も務めている。メイトル・ド・テルは、フランス料理の給仕を行うサービスの責任者のこと。2014年には兵庫県技能顕功賞を受賞し、2015年には神戸マイスターにも選ばれた。そして2017年11月には厚生労働省より「平成29年度卓越した技能者表彰「現代の名工」」を受賞。実物を伴わない接客技能の認定は非常に珍しく、メイトル・ド・テルとしての受賞は西日本で初めて、全国では史上2人目となる。

「若い方々にはお客様にサービスをすることの魅力を伝えて欲しいと思っています。お客様に感謝され、高額なお金まで頂ける。お客様の幸せを我が身の幸せにできる仕事の素晴らしさをできるだけ多くの方に伝えていくのが、私の務めです」と榎山さんは語る。

(取材・河合卓司)

2018年度の旅館経営人財育成アカデミーにおいて、ホテルラ・スイート神戸ハーバーランドに宿泊して、榎山総支配人の講演を聞く「女将若女将コンシエールジュ・女性マネージャー研修」を設定する予定だ。