

平成30年7月13日発行(毎週金曜日発行但し第5週は除く) 第53巻26号(通巻2264号) 第3種郵便物認可

# HOTERES

週刊 ホテルレストラン

2018 7 | 13 ¥1600



karaksa hotel

特集

## 新規開業ホテル動向分析

TOP INTERVIEW

(株)からくさホテルズ 代表取締役社長 佐藤 亮祐 氏

[www.ohtapub.co.jp](http://www.ohtapub.co.jp)

Ohta Publications

# ザイマックスグループという強みを生かしながら 不動産事業の視点に立った 「新しいホテル」を展開する

「唐草のように<sup>みずみず</sup>瑞々しく、しなやかに、世代を超えて愛されるホテルブランドに成長させていきたい」との思いを込めて、ザイマックスグループが誕生させたからくさホテルは、大阪、京都、北海道で5店舗展開している。観光客にとっての快適さと利便性を追求しながら宿泊に特化した独自のコンセプトは、特に訪日外国人のニーズに応えるハード面の工夫によって顧客満足度を確実に高めている。また、からくさホテルで働くスタッフは日本人も含め、さまざまな国籍を持つグローバルな人材がそろっていることから、世界各国から訪れる旅行者に安心感を与えるサービスを提供する。顧客満足のみならず、従業員満足の充実につながる取り組みにも力を入れることで、まだ見ぬホテルを創っていかうとしているからくさホテルズの代表取締役社長、佐藤亮祐氏に、事業の方向性と将来に向けた可能性について話を聞いた。

聞き手・本誌 森下智美 文 高澤豊希 撮影 増田広大



(株)からくさホテルズ  
代表取締役社長

佐藤 亮祐 氏

## Profile

佐藤 亮祐 氏  
(Ryosuke Sato)

1993年4月(株)リクルート入社。2000年1月(株)リクルートからMBOにより分社独立したタイミングで、(株)ザイマックス入社。15年4月(株)ザイマックス執行役員就任。15年10月(株)からくさホテルズ取締役就任。18年4月(株)からくさホテルズ代表取締役社長 就任。アビリティス ホスピタリティ(株)代表取締役社長就任。

## ミドルゾーンの宿泊特化型ホテルを インバウンドの需要に合わせて展開

□ 2015年にからくさホテルズが始動するまでの経緯を教えてください。

ザイマックスグループではアピリタス ホスピタリティを通じて、サードパーティーを対象に全国のフルサービスホテルの運営管理を展開してきましたが、それとは並行して、ザイマックスグループとして全く新たなホテルビジネスを立ち上げたいとクラスター分析をした結果、日本のマーケットにおける宿泊特化型ホテルは、ビジネスマン向けのビジネスホテルとして特有の発展を遂げてきたことに気づきました。

当時の訪日外国人数は年間1300万人で、観光立国を目指す日本としては今後2000万人、4000万人に増やしているという話が出始めていました。それだけの数のインバウンドを受け入れるとなると、ホテル不足が起こるとも言われていました。そこでどのようなホテルが不足するのかを知るために、私たちは不動産事業者の視点から調べてみました。

不動産事業者はホテルに対してサービスからではなく、施設の規模や立地、ハードや機能の側面から眺めていきます。その視点に立ってみると、ビジネスホテルは比較的新しいけれども1人1部屋、フルサービスホテルは2人以上で宿泊できる部屋はあるけれども老朽化が進み価格は

高めといった傾向が見えてきました。リーズナブルな料金のミドルゾーンの宿泊特化型には観光客向けのホテルが足りないととらえて、そこに新しいホテルの可能性があると考えました。

次に場所の選び方についてです。私たちは宿泊者に占める外国人比率に近い将来、大阪が東京を追い抜くと予測しました。実際2016年には東京31%に対して大阪32%で逆転したのです。日本の玄関口として二番目の規模を持つ関西空港が、インバウンドを迎え入れるゲートとしての色をより鮮明にしていく、そして関西エリアには観光客向けの宿泊特化型ホテルの大きなニーズがあると判断し、大阪、京都からホテル事業を始めることにしました。

□ からくさホテルというブランドはどのような生み出されたのでしょうか。

開業当初は「インバウンド特化のホテル」という表現をしていました。訪日観光客から求められる機能・サービスに限定するという基本姿勢で臨みました。日本の習慣にはあることでも、外国人の習慣にはないものはあえて作らないということです。その象徴として、バスタブのない浴室があります。

客室もインバウンドの需要に応えた形態になっています。外国人観光客の単位は4名からそれ以上になります。富裕層

が親族一同30名以上で訪日するといったケースもあり、個人旅行でありながら団体旅行のような人数で訪れるわけです。さらに彼らは連泊します。

大人数で連泊するお客さまの要望をかなえて差し上げるために、私たちはコネクティングルームを主体にした客室ラインアップを整えました。最大3名の客室をつなげることで、6名利用にまで広げることができます。これなら10数名で予約されても、実質的には2部屋で対応することができるのです。

からくさホテルでは、コネクティングルームが全体の約60%を占めていることから、訪日観光客のニーズに対して最大限に 대응していくことができます。お客さまを迎え入れるハードをしっかりと創っていくことにこだわったという面で、新しい発想に基づいたホテルであると言えるでしょう。

また、訪日観光客にとって、母国語でホテルスタッフとコミュニケーションできる環境が整っていることは大きな安心を提供することになります。私たちのホテルのフロントスタッフは、外国人が約35%で、日本人スタッフも外国語を話す人材を配置しています。

## 2019年、東京に初進出2ホテル 新大阪に最大規模396室を予定

□ 今後の出店計画について教えてください。

# TOP INTERVIEW

現在決まっているのは、2019年に銀座、東京駅前八重洲、新大阪駅前の3店舗を新築で出店することです。からくさホテルとしての基本的なコンセプトは変えていないのですが、東京の2店舗は特に好立地ということもあり、従来とは少し違ったアプローチもあり得ると考えています。

銀座は比較的客単価の高いホテルを想定していますので、客室のしつらえもハイグレードを目指し、サービスに関しても一段上のものを提供していくことになると思います。例えば、ロビーラウンジは時間帯によって軽食や飲み物をすべてのゲストに対し無料でサービスするなど、新たな提案をしていきたいと考えているのです。

八重洲については、このホテルを拠点に新幹線や高速バスを使って関東圏を旅行する方々がたくさんいらっしゃるイメージを持っていますので、ハブとしての利便性を追求していきます。

新大阪は今までで最大規模の396室を計画しており、サウナ付きの大浴場を設けます。それぞれの土地柄に合わせてハード・ソフトともに進化させていきます。

## 奥行き深い「ホテル事業」を 多彩なチャンスととらえる

□ 店舗数の増加に従って、人材確保はより大きなテーマになってくると思います。

2018年4月1日に、新しい人事制度を導入しました。

当社では、労働環境について最善の取り組みを推進しています。基本的な制度設計として、現場の勤務が過重労働にならないようなシフトを組むように努めています。年間休日は115日ありますが、各支配人には定期的に2日連続で休日を取れるシフトを組むことを求めています。その実行に必要な人財を確保するために、募集人員枠を広げ積極的に採用するようにしています。

また、母国語以外の言語を積極的に習得してほしいということと、習得した言語を接客で最大限生かしてほしいという目的から、新たに「ランゲージインセンティブ」を導入しました。条件となる資格を満たした場合と、さらにその言語で十分な接客対応ができていとみなした場合の二段階の月額インセンティブが用意されており、ボーナス時に支給されます。最多で一人3言語までを対象としており、スタッフのモチベーションにつながればと思っています。

さらに、今年は「5%のベースアップ」を実施したほか、「前払い退職金制度」も導入しました。残業をしなくても、安定的な生活が送れるだけの金額を基本給として支払うことのできる形を目指すとともに、いつか母国に帰りたいと考えて、からくさホテルで働いている外国人スタッフ

や若い人たちに、働いている間から還元するためです。

こうした取り組みの成果もあって、業界平均30%台と言われる中、からくさホテルの離職率は10%に抑えられています。まだ分母が小さいことを考慮したとしても、低い離職率は注目すべき要素であり、ホテル事業を長く継続していく上で、今後とも維持していきたいと思っています

□ からくさホテルで働くホテルスタッフには、どのような可能性が広がっていますか。

私たちはザイマックスグループの総力を挙げてまだ見ぬホテルを創ろうとしています。からくさホテルで働くということは、単にホテルで働くにとどまらず、あなたの未知の可能性に出会えます。さらに「いずれは企画マーケティングの仕事がしたい」「いつか海外に飛び出して仕事がしたい」といった希望を持つ方々にとっても、さまざまな事業を展開するザイマックスグループでは実現できる可能性があります。

ホテル事業の奥行きはとても深く、からくさホテルには多彩なチャンスが用意されています。世界中の人々と触れ合えるからくさホテルを舞台に、私たちと一緒に挑戦を続けてくださる仲間をこれからも増やしていきたいと思っています。