



外国人比率 9 割を支える組織とサービス

(株)からくさホテルズ 代表取締役社長 佐藤 亮祐

2016年に誕生した観光客向け宿泊特化型の「からくさホテル」は、現在、北海道と関西で5ホテルを経営・運営しています。昨年は台風と地震災害に見舞われたものの、今期の平均稼働率は前年の86.6%を上回る見込みです。「からくさホテル」の立地、コンセプト、サービスが国内外の観光客の皆さまに受け入れられたことをうれしく思うとともに、日々業務に精励するスタッフに感謝申し上げます。

外国人比率90%、多様な国々の

お客さまにご利用いただいている「からくさホテル」では、フロントスタッフの約半数が外国人です。サービスやスタッフの評価は高く、さらなる集客に結びついています。高稼働を支えるスタッフがやりがいを持って長期に働ける環境をつくるため、4月に新人事制度を導入。休日の確保や前払い退職金制度など、基盤整備に取り組みました。中でも、母国語以外の言語を接客で最大限生かしてほしいという思いから、独自の「ランゲージインセンティブ」を採り入れています。

昨年はまた、不動産総合マネジメント会社であるザイマックスのグループ力を実感した年でもありました。当初より設備保守管理や清掃、警備、バス事業などのグループ内製に努めてきましたが、9月の災害ではグループ会社による危機管理対応力が発揮されました。

今年は東京と大阪に三つのホテルを開業します。大きくなりつつある組織ですが、いっそう求心力を高めて時代の一步先を行くサービスを心掛けてまいります。



変えてはならないサービスに磨きをかけ、 変えなければならないサービスを進化させる

(株)河口湖第一ホテル “風のテラス KUKUNA” 代表取締役社長 宮下 明壽

エントランスを入った瞬間、最初に感じる“空気” 不思議なパワーとKUKUNAで最初に出会ったスタッフの笑顔が与える安心感を大切にしていきたい。そのあとに続く期待をうらぎらない清潔感あるリゾートストーリーと館内どこに行ってもスマイルのあるスタッフとの出会いが、これからもKUKUNAにとって選ばれるホテルであるために必要な条件と考えております。

富士山が世界遺産登録され5年が過ぎました。この日本を代表する山が世界に一つしかないオンリーワンの観光資産として、世界中の人が訪れる観光ブ

ランドとなり注目されております。まさに世界中のゲストに選ばれるリゾートにまで発展してまいりました。これからのKUKUNAでは、ますます増える外国人客と国内のお客さまの双方に満足いただける調和のとれた宿泊オペレーションが大切となります。創業65年の経験を活かし、変えてはいけないKUKUNAらしい素晴らしさを世界のゲストに約束し、またKUKUNAにしかないオリジナル性豊かなハードとソフトを毎年進化させ、常に国内外のお客さまに感動を提供できる施設開発を目指していきたい。

河口湖がある富士北麓エリアでも大

変深刻な人手不足であり、スタッフに選ばれる会社環境整備が非常に求められております。KUKUNAでしかできない、それぞれの社員にあった意義のある研修や体験を提供し、自主的に働きやすい職場環境整備と福利厚生の充実を図り、このホテルで長く働いていこうと思う気持ちを育ていける経営努力が必要であると考えます。ゲストの口コミ以上にスタッフの口コミも高いホテルになることが、今求められる時代となりました。選ばれるホテルになり続けるために、常にオンリーワンを提供できるホテル運営を目指してまいりたいと思います。