

Restay

(株)Re・stay(レストイ)

既存4店舗を同時期リニューアルオープン敢行 レジャーホテルの経営・運営企業として 顧客満足の追求を基本に さらなる飛躍に向けたさまざまな取組みに注力

(株)Re・stayは、2003年7月にアイネグループから分離独立し、レジャーホテルの直営および運営受託を主業務としながら、各種コンサルティングや不動産仲介など、レジャーホテルに関わるさまざまな事業も展開。その一方で、3か年計画を立て、社会的認知の向上と株式公開を目指すべく、ISO9001の取得、優秀な人材の獲得・育成に向けた組織・体制の強化など、企業としての長期的な成長・発展に向けた取組みにも注力している。同社は、昨年12月の「ティナグレース」(神奈川県秦野市)のリニューアルオープンを皮切りに、今年に入って同時期に4店舗のリニューアルを敢行するなど、所有店舗のブラッシュアップによる収益性の向上を図っており、各店舗は好調に売上げを伸ばすなど、着実な実績を得ている。同社の現在の取組みと今後の展開について、専務取締役・宮原眞氏と、店舗改装の責任者であるQC室施設管理部長・佐久間晃氏にうかがった。

Interview

専務取締役

宮原 眞氏

QC室 施設管理部長

佐久間 晃氏

企業の継続・成長に向け 組織強化に注力

—まず、現在の貴社の直営・運営受託の店舗数からお聞かせください。

宮原 49店舗1,057ルームの規模です。所有店舗と運営受託店舗の割合は55：45です。今後は、所有店舗の比率をふやし、65%まで伸ばしていきたいと考えております。もちろん、運営受託業務も積極的

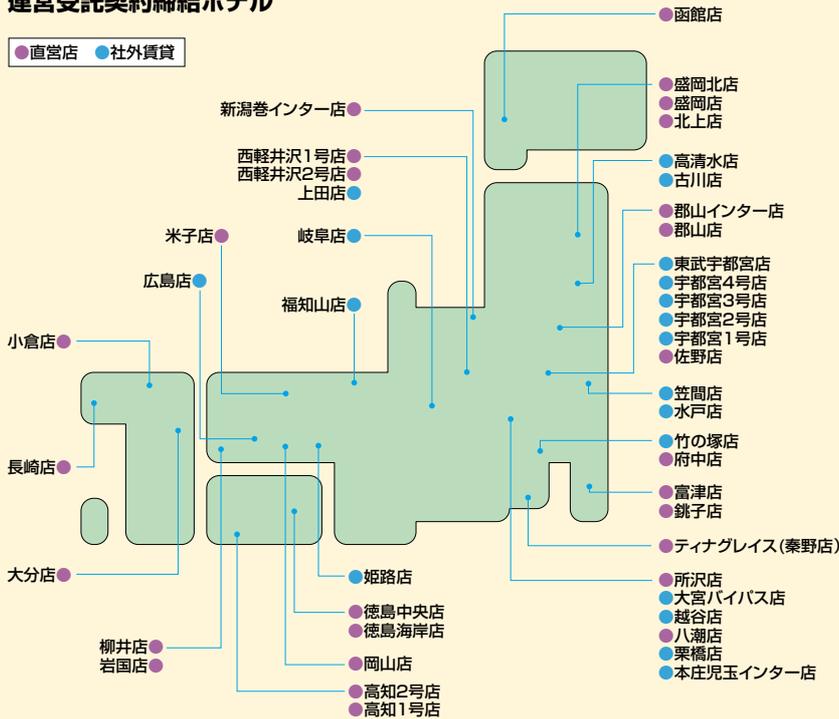
に展開していきます。

—貴社は03年7月のアイネグループからの分離独立後、企業としての組織強化ということに取り組みられました。

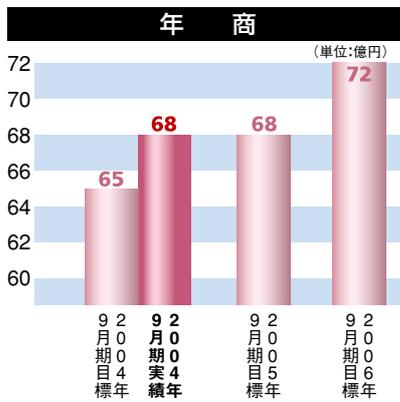
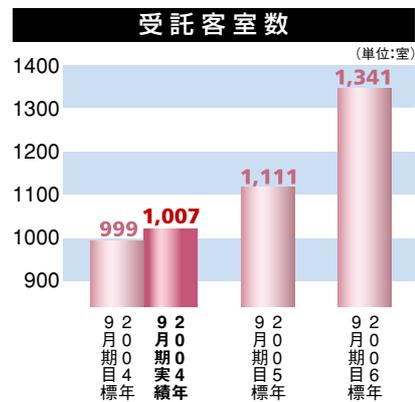
宮原 企業として継続・成長していくためには、人材の確保は不可欠であり、さらに、アイネ時代から培ってきたレジャーホテルの開発・経営・運営に関する豊富な経験とノウハウを最大限に活用するためにも、“強い組織づくり”という

運営受託契約締結ホテル

●直営店 ●社外賃貸



㈱レステイの3か年計画(当初目標と実績)



ことは重要なポイントになります。

そのため、顧客満足向上委員会、安全管理委員会、店長昇格基準策定委員会、フロントリーダー・ルームリーダー昇格基準策定委員会という、4つの委員会を設け、各委員会は、店長6名前後と、QC(クオリティコントロール)室とトレーナーチームで構成しています。

当社の店長は、レジャーホテルの開発・経営・運営のプロフェッショナルとして、高い職能とスキルが求められます

が、これまではその職責の中心は自店舗の売上げ向上ということにありました。今回、各ホテルの店長を委員会のメンバーに抜擢することで、自店舗だけでなく、Re·stayという企業体としての成長・発展ということに取り組んでもらうこととなり、そうした意識改革の面でも大きな成果を生み出しています。

また、1店舗の運営を行なう店長のほかに、2店舗を統括する係長職、5店舗を統括する部長職というように、役職とそ

の求められる職能を明確化し、昇給・昇格のための査定基準もオープンにするなど、社員がステップアップを図るためのシステム構築にも取り組んでいます。査定項目をクリアしても、自分の“後継者”を育成しなければ昇格できないなど、厳しい内容となっていますが、スタッフの意識は確実に変わってきています。

さらに、運営現場のパートスタッフに対しても、清掃業務の詳細な手順をまとめたDVDを作成し教育ツールとして活用するなど、“Re·stayブランド”としての高品質なサービスレベルの標準化ということにも取り組んでいます。

戦略的なリニューアルにより
既存店舗の売上げアップを図る

——貴社は昨年12月に「ティナグレイス」のリニューアルを行ない、さらに今年に入って4店舗の直営ホテルのリニューアルを実施されています。

宮原 今後、レジャーホテルの運営受託も推進していきますが、前述のように、所有店舗の展開にも取り組んでいきたい。そして何よりも、重要になるのが、既存店舗の売上げ向上への取り組みです。

たんに店舗数やルーム数を拡大していくというのが当社の目的ではありません。あくまでもレジャーホテルの経営・運営企業としての収益性の向上ということが重要なのであり、そのためには、リニューアルは不可欠の要素です。



——リニューアルの取組みとしては。

佐久間 リニューアルを実施する以上は、確実な効果の実現ということが重要なポイントになります。具体的にいえば、集客アップとともに、客単価の向上です。とくに、デフレ傾向が進む業界において、ホテルの経営企業として発展していくためには、お客さまにご満足いただきながら相応の対価をいただくということが、今後さらに求められるといえます。その戦略のひとつとして取り組んでいるのが、“特別室”の導入です。

レジャーホテルのお客さまのニーズはさまざまであり、価格の安さを求めるニーズの一方で、高品質な空間・サービスを、相応の対価で利用したいというニーズも存在します。特別室は、そうした“ワンランク上”の空間・サービスを求めるお客さまに訴求するものとして開発・提供するものであり、内装や設備・機器はもとより、リネン品やアメニティに至るまで質・量ともに充実した内容としています。

宮原 さまざまな利用ニーズに対応した空間・サービスを提供することで、低客単価層から高客単価層まで幅広い需要を取り込み、1つのホテルのなかで利用の棲み分けを図るという考え方です。今回のリニューアルに当たっては、低客単価ホテルの再生を図り、従来の固定客は維持しつつ、新たに高客単価層の獲得を実現するなど、すでに大きな成果を生み

出しています。

——今後も既存店のリニューアルは積極的に展開されるのですか。

佐久間 当社は既存店舗においては、対前年比100%以上、総売上げ70億円を目標としており、その実現のためにも、積極的にリニューアルに取り組んでいきます。

ただ、その実施に際しては、売上げや利益、資産価値、さらに客単価などのさまざまなデータをもとに各ホテルの“店格”ランクを行ない、追加投資によって確実に売上げアップが可能な店舗に的を絞って戦略的に行なっていきます。もちろん、その内容も、立地環境や規模・形態・メイン客層といった個々のホテルの経営・運営状況に合致したもので、全店舗で同じ取組みということはありません。

これまで、こうしたリニューアルは、各ホテルの主導で行なってきましたが、現在は、店舗開発の専門部門を設立して対応しています。開発と運営を切り離し、店長にはあくまでもホテルの運営に専念してもらおうという考え方です。

——今後のリニューアル計画は。

佐久間 来期はすでに6店舗のリニューアルを計画しています。ハード・ソフト両面で、既存店舗のブラッシュアップを図りながら、グループとして確実な収益向上を図っていきます。

——物件の購入や運営受託事業についてはいかがですか。



(株)Re-stay QC室
施設管理部長
佐久間晃氏

宮原 物件購入は、条件のよい物件を探しているという状態です。運営受託業務に関しては、現在、いくつかのお話をいただいております。組織強化の取組みにより、両者ともすぐにでも対応できる体制は整っています。条件さえ合致すれば、積極的に展開していくつもりです。——本日はありがとうございました。

【企業概要】

企業名●株式会社Re-stay
所在地●東京都中央区銀座1-14-4
ブリー銀座ビル9F
連絡先●TEL.03-5159-2391
設立●2003年7月23日
資本金●3,000万円
代表者●鈴木好徳
URL <http://www.restay.com>

Re'stay

リニューアル ● レポート



Re'stay Hotels

プラザ5

既存の繁盛店に新たな魅力を付加し
さらなる売上げアップを目指す

「Re'stay Hotels プラザ5」は、東武伊勢崎線せんげん台駅から至近の駅前立地で、長年にわたり営業を行ってきた地上5階建て・24室のレジャーホテルである。

そもそもはソーシャルビルとして開発されたものを、1996年10月にレジャーホテルとしてリニューアルオープン。幅広い客層に対応すべく、全室異なるイメージの内装デザインを施すとともに、浴室テレビやスチームサウナ、さらにインターネットなど、当時において最新のアイテ

ムを全室に導入し、オープン以来、安定した集客を維持してきた。

今回のリニューアルは、それまで段階的に機能アップを図ってきたコンピュータを、利用客サービスの充実と、運営効率の向上を図るべく最新システムに変更するとともに、全室の内装変更を実施。とくに、広めの客室3室は本格的なリニューアルを施し、「特別室」として料金も高めの設定にしてアピールした。

もともと高集客を得ていたホテルであるが、リニューアルによって集客増と

もに“特別室効果”により客単価もアップし、リニューアルオープン後の実績は、目標である対前年比110%を大幅に上回る好成績を実現させている。

施設概要

ホテル名 ● Re'stay Hotels プラザ5
所在地 ● 埼玉県越谷市千間台1-3-2
開業年月日 ● 1996年10月1日
リニューアル年月日 ● 2005年6月10日
敷地面積 ● 692㎡
延床面積 ● 2,448.79㎡
形態 ● ビル型
規模 ● 地上5階建て
客室数 ● 24室
1部屋平均面積 ● 45㎡
平均浴室面積 ● 4.9㎡
総投資額 ● 8,000万円



Re·stay

函館店

戦略的なリニューアルにより 旧法ホテルのイメージアップを実現

「Re·stay函館店」は、函館市内のレジヤホテルの集積地である東山地区に、1990年12月にオープンした18室の規模の連棟式ホテルである。

東山地区は、市の中心繁華街から車で15分ほどの東山の丘陵地にあり、20軒近くのホテルが営業を行なっている。同ホテルは、そうした激戦地にあって安定した集客を維持してきたが、施設の老朽化が進んだことから、リニューアルを計画。とくに、同ホテルは旧法ホテルとなるため、“旧法ホテルをいかに効果的にイメージアップさせるか”ということが重要

なポイントになったという。

具体的には、外観は、既存の躯体を活かしつつ、ワンポイントデザインやカラーリング、さらに夜間の照明演出によって大幅なイメージチェンジを実現。一方、内装は、“アジアテイスト”のコンセプトのもとに全室の内装変更を行ない、そのうち6室は「特別室」として全面改装。設備面では、客室面積が平均32.6㎡と郊外ホテルとしてはやや手狭なことから、宿泊空間としての快適性に配慮しつつ、フットマッサージ器など、リラクゼーションを重視したアイテムを新たに導

入した。

同ホテルでは、対前年比105%を目標としているが、リニューアルオープン後の実績は、目標を上回る高売上げを得ている。

施設概要

ホテル名 ● Re·stay函館店
所在地 ● 北海道函館市東山144-174
開業年月日 ● 1990年12月12日
リニューアル年月日 ● 2005年6月17日
敷地面積 ● 1,477.54㎡
延床面積 ● 1,167.07㎡
形態 ● 連棟式
規模 ● 地上2階建て
客室数 ● 18室
1部屋平均面積 ● 32.6㎡
平均浴室面積 ● 6.48㎡
総投資額 ● 8,000万円



Re·stay

水戸店

“特別フロア”の効果的な導入・アピールで 高客単価層の取り込みを図る

「Re·stay水戸店」は、JR常磐線水戸駅から車で10分ほどの立地に、1994年8月、地下1階地上5階建て・45室の大型ホテルとしてオープンした。

今回のリニューアルは、対前年比120%という大幅な売上げアップを目指して計画されたもの。基本的な戦略は、45室という規模を活かして、既存の利用客層は維持しつつも、さらに高客単価層を新規客として取り込んでいくというもので、2階フロア全体を“特別フロア”として位置づけ、全面リニューアルを実施した。

具体的には、利用客がエレベータを降りた時点から“非日常性”を感じられるような高品質なデザイン・演出を施すとともに、フロア内の14室を特別室として内装を大幅に変更。ドレッサースペースの設置など、とくに女性の嗜好を意識した設備を導入するとともに、リネン品やアメニティ関連アイテムも特別室のみ質・量ともにワンランク上の内容に変更した。

さらに、通常はフロントに設置するドリンク・フードバーを、今回は2階フロアに設置して他フロアとの差別化を図っ

ている。

リニューアルオープン後の状況は、特別室の稼動が予想以上に好調に推移している。

施設概要

ホテル名 ● Re·stay水戸店
所在地 ● 茨城県水戸市天王町6-5
開業年月日 ● 1994年8月1日
リニューアル年月日 ● 2005年7月1日
敷地面積 ● 1,216.39㎡
延床面積 ● 4,266.66㎡
形態 ● ビル型
規模 ● 地下1階地上5階建て
客室数 ● 45室
1部屋平均面積 ● 36㎡
平均浴室面積 ● 5.9㎡
総投資額 ● 1億5,000万円



ウィンディ

3パターンの価格帯のルームを設定し 幅広い需要に対応しつつ客単価アップを図る

「Re'stay Hotels ウィンディ」は、北九州都市高速道路・足立ICから車で約2分、市内繁華街からもほど近い立地に、1995年11月に地上5階建て・43室の規模でオープンした。

同ホテルは、売上げはオープン以来、右肩上がりでも推移し、現在も安定した実績を維持しているが、エリア内のホテルで料金のダンピングが進んだこともあり、高い客単価を得られないという問題点があった。

そこで今回のリニューアルでは、客単

価アップのために、高客単価層の新規獲得を目指すこととした。ただ、既存の固定客も重要な客層であることから、5階の11ルームを「特別室」としてデザイン、設備・機器、什器・備品、アメニティ関連アイテムに至るまで充実した内容として料金も高めに設定する一方で、他フロアも“中価格帯”と“低価格帯”の2つのパターンに分類しアピールした。

同ホテルでは、今回のリニューアルにより対前年比120%の目標を掲げているが、特別室の稼動が好調に推移。将来的

には、段階的に特別室と中価格帯のルームの割合をふやし、さらなる客単価の向上を図っていきたいとしている。

施設概要

ホテル名 ● Re'stay Hotels ウィンディ
所在地 ● 福岡県北九州市小倉北区江南町8-8
開業年月日 ● 1995年11月9日
リニューアル年月日 ● 2005年7月23日
敷地面積 ● 1,557.19㎡
延床面積 ● 3,209.34㎡
形態 ● ビル型
規模 ● 地上5階建て
客室数 ● 43室
1部屋平均面積 ● 42㎡
平均浴室面積 ● 5.9㎡
総投資額 ● 1億5,000万円