

## 店長やホテルスタッフに対して、「原点に返って、しっかりとお客さまに目を向けていこう」と言い続けています



Re・stay 代表取締役 宮原 眞氏

### 2011年キーワード

コンプライアンスの徹底／原点回帰／スタッフ教育の充実

#### 1月1日の改正「風適法」施行後も地域ごとに混乱が予想される

—2011年は風適法「政令改正」に伴う4号営業ホテルの届出が1月1日より開始され、レジャーホテル業界として大きな変革の年を迎えています。

宮原 今年はまだに荒波からのスタートといえます。1月末で届出は終了しましたが、今後は行政の立ち入り検査が予測され、業界としては3月くらいまではなかなか落ち着いたのではないのでしょうか。

—貴社は全国展開されているわけですが、グループとして届出はスムーズに行われたのですか。

宮原 全国で20数店舗のホテルの届出を行ないましたが、ゆとりをもって準備期間をとったため、比較的スムーズに進められたのではないのでしょうか。

ただ、これは特殊なケースだと思えますが、テーブルやソファの大きさ、照明の位置やワット数、さらにはカラオケの機種など、細かな部分まで資料の提出を求めてきた県もありました。

そうした細部の届出に加え、変更の際に変更届が必要だとすると、非常に煩雑になってしまうわけですが、結局、他の店舗型風俗特殊営業と同じような基準で対応されてしまったということです。

—今回の届出に際しても、県警によって対応が異なるなど、いわゆる地域ごとの「温度差」が報告されています。

宮原 やはり担当行政とよく相談し、日頃からリレーションをとっておくことも大切ですね。

ただ、ホテルのオーナーさんが個々に直接交渉するというのもむずかしい側面がありますから、地域ごとの協会・団体として行政と意見交換をしていくという考え方が今後はさらに重要になると思います。

もうひとつ、今後の懸念材料としてあげられるのが、以前からの4号営業ホテルと、今回、新たに届出を行なった「新・4号営業ホテル」に対する行政対応の違いです。すでに地域によっては「ダブルスタンダード」的な状況が現れており、そうした問題をどのように解決していくのか、業界として考えていく必要があるでしょう。

#### コンプライアンス重視の視点から日本自動車旅行ホテル協会に加盟

—貴社は昨年、(株)日本自動車旅行ホテル協会（日本レジャーホテル協会）に加盟されました。その目的としては。

宮原 今回の政令改正の問題もそうですが、組織としてまとまっていかなないと、これからのレジャーホテルは生き残っていくことはむずかしいでしょうし、業界としての成長も望めないと考えています。

これまではホテルの経営者さん同士で情報交換をされているケースもみられましたが、競合企業でもあるわけですから、組織としてひとつの目標に向かってまとまって進むということはむずかしかったです。もちろん、県単位、地域単位で長年にわたりさまざまな活動をされている地域団体・組織もあるわけですが、行政との窓口的な機能を果たす全国組織としての活動は業界発展に不可欠です。

今回、日本レジャーホテル協会の方々が門戸を開いてくださったということもあり、ぜひ参加させていただいて一緒に

がんばっていきたく考えたわけです。—政令改正により、今後、業界としてよりコンプライアンス重視の経営・運営が求められるわけですが、その一方で、ごく一部のホテルの法やモラルを逸脱した行為が、業界全体のイメージを悪くしてしまうという危険性が指摘できます。

宮原 今回の規制強化も、そうしたことが背景にあるといえるでしょう。

法やモラルの逸脱はけっしてあってはならないことであり、さらに、これまで業界でいわれてきた「グレーゾーン」という考え方も改める時期にきていると思います。今回の改正後に、業界に対するマイナスイメージとなるような事件が再び起これば、さらに規制は厳しくなってしまうでしょう。

今回の政令改正を期に、レジャーホテル経営者の方々は、コンプライアンス経営ということ、改めて考える必要があるのではないのでしょうか。

いま協会で話し合っているのは、協会加盟ホテルとしてコンプライアンスを遵守していくことで、お客さまに対して加盟ホテルは安心して入店いただけるホテルですとアピールしていくことです。

—安心・安全のホテルということですね。

宮原 協会のなかで自主規制を設け、加盟ホテルにその遵守を徹底してもらう。そうした取組みが行政からの信頼を得ることとなり、さらに一般社会のレジャーホテルに対する意識も変わってくると思います。

業界全体としてコンプライアンスを徹底させることはむずかしくても、協会加

盟のステッカーがあるホテルに対しては、行政も一般のお客さまも「このホテルは健全経営を行なっている安心・安全のホテルだ」と認識していただけるようになればと考えています。

#### 今年のキーワードは「原点回帰」基本である清掃と接客に注力

—この数年の業界の状況として、規制強化とともに、売上げ・集客の減少ということがあげられます。

宮原 長引くデフレ不況の影響は、レジャーホテル業界にも現れています。また、とくに昨年は、ホテルの現場スタッフが政令改正への対応に追われ、お客さまに対して目が行き届いていなかったということもあったかと思えます。

—貴社グループ店舗の2010年度の経営状況はいかがでしたか。

宮原 売上げでみると、グループ全体で対前年比95%前後といったところです。ただ、集客は回復傾向にあるように感じます。昨年のクリスマスは週末だったこともあり、全店舗で宿泊のお客さまを確保することができましたし、お正月の時期も、好調に推移しています。

—業績アップの取組みとしては。

宮原 一言でいえば「原点回帰」です。店長やホテルスタッフに対して、「原点に返って、しっかりとお客さまに目を向けていこう」と言い続けています。

基本はやはり清掃と接客です。飲食の充実や販促イベントも重要ですが、いくら企画がよくても、清掃と接客がしっかりしていないと集客はできません。レ

ジャーホテルは6、7割がリピーターのお客さまであり、お客さまにリピートしていただくためには、この基本の徹底は不可欠です。

それには、教育が重要な要素となります。スタッフのモチベーションが高くなければ、高品質な清掃と接客は生まれません。

—スタッフ教育のポイントとしては。

宮原 店長はもとより、個々のスタッフの自主性を育てるということです。たんなる作業スタッフではダメです。ホテルの運営に対してスタッフから積極的に意見を出してもらい、そしてそれを受け入れられる柔軟な組織づくりです。今年原点回帰という目標には、主体的に考える職場づくりという意味も含まれています。

同時に、新しいチャレンジにも取り組んでいます。現在、注力しているのがメルマガです。全店舗にお客さまの携帯アドレスを取得するように指示を出し、グループ全体で6,500件ほど集めています。店舗によっては、メルマガ活用で集客アップを図っている事例もみられます。

—貴社の今後の事業展開としては。

宮原 コンサルティングや運営受託の需要が高まっているように感じます。よい物件があれば新規出店も積極的に展開していきたい。さらに、自社単独というだけでなく、同業、異業種の企業と提携した展開ということも考えていきたい。資本戦略という部分では、株式の持ち合いや増資、第三者割当などを視野に入れた展開も面白いかもしれません。

—本日はありがとうございました。

# タイムリミット迫るレジャーホテルにおける「地デジ対策」の現状と課題

## 「早急な地デジ対策」の実行が地デジ難民にならない最終手段「対応の先送り」は開店休業を迎える危機と直面することになる!!

——レジャーホテルの地デジ難民を出さないために、いま行なわなければならない対策とは?

### >>> 三菱電機(株) × (株)Re-stay

改正「風適法」施行の対応に追われ、つかの間の休息を得たいレジャーホテル経営者も多いことだろう。しかし、もうひとつ、早急に対応しなければならないことがある。本年7月24日に迫った「地上デジタル放送への対応」がそれだ。

本誌がお手元に届く時点で、残り時間は5か月ほど…。まだ

まだ先だと安堵されている方もおられると思うが、結論から先に言おう。「早急な対応策を講じなければ、地デジ難民になることは確実視される」のが実情のようだ。

その理由は、本稿のインタビューをご覧ください。ご理解いただけるはずである。

#### 綿密なプランニングに基づいた対応が必須のレジャーホテルの「地デジ対策」の要諦

——レジャーホテルにおける地デジ対策について、Re-stayグループの現状をお聞かせ下さい。

高原●現在、当社グループでは49店舗、総ルーム数1,084ルームの運営に携わっています。そのうち地デジ対応テレビは約65%。単純に考えれば残り35%がアナログテレビなのですが、実際には2台以上設置しているルームもありますので、アナログ率は37%になります。また、店舗単位でみれば全体の43.5%が地デジ対応済ということになります。数字だけをみれば低い普及率だと思われるかもしれませんが、当社では各ホテルの現況を把握したうえで、綿密なプランニングに基づいた移行を行なっておりますので、7月24日までにすべてのホテル

で地デジ対策が完了することになります。

——ということは、単に地デジ対応テレビを購入して設置すればいいということではないと。

高原●レジャーホテルの多くはマルチメディアシステムを採用しています。しかし、このマルチメディアシステムが地デジ対応の最初のハードルになります。そのため、当社では、各ホテルが採用しているマルチメディアシステムの概要を把握することから始めました。蛇足になりますが、マルチメディアシステム内にカラオケ機器がある場合、機種によっては楽曲の配信停止との絡みもあるため、カラオケ機器を今後も活用していくか否かという判断も迫られることとなりますので注意が必要です。

また、ホテルによっては地デジ波のデジタル品質の悪いエリアに立地しているホテルもあります。これが第2のハードルとなります。したがって、早めに地デジ波の受信状況を把握することが大切です。結論から言えば、想像以上に時間を要するのが今回の地デジ対策だといえるのです。

——ここまでお話を伺っていると、かなり早くから地デジ対策に取り組まれているよう

ですが。

高原●本格的に取り組んだのは昨夏からです。しかし、実際にはそれ以前から各ホテルのマルチメディアシステムの概要の把握や、地デジ波の受信状況などについて調査を行なっています。

——つまり、1年以上前からの取組みであるかと。

高原●おっしゃるとおりです。端的に言えば、各ホテルの置かれているシステム環境や地デジ受信状況などの把握を行なったうえで、それぞれに適した地デジ対策を段階的に行なっているのです。

——そのなかには、CATVなどの契約も含まれているのですか。

高原●グループホテルのうち、4ホテルはCATVとの契約となります。この場合、デジアナ変換による視聴方式となります。

——CATVによるデジアナ変換のサポ



三菱電機  
家電事業部 担当部長  
橋本 淳志 氏

ト期間も2015年3月末までという期間限定となっています。

高原●そうですね。ただ一方で、地デジ対策ができないとなれば、ホテル営業ができないことに直結しますので、各ホテルを取り巻く環境に応じた地デジ対策を行なう必要があるのです。また、サポート期間が終了するころまでには、新たなインフラ整備がなされていることも期待しています。

——浴室テレビという問題もあると思いますが。

高原●当社ホテルにはグループ全体で201の浴室テレビが設置されています。しかし、これらすべてを地デジ対応に切り替えることは投資過多になってしまいますので、ホテルチャンネルとしてご利用いただくようにしているのが現状です。

#### 駆け込みによる地デジ対策の落とし穴は施工業者「不足」

——これまでのお話を伺って三菱電機グループとしては、どのような対応と感想をお持ちですか。

橋本●想像以上に大きな問題と認識しています。三菱電機では特室に向けた75型の超大型レーザーテレビを始め、さまざまなサイズのホテルモードを備えた地デジ対応テレビのご提案を差し上げ、またご導入いただいております。ただ、ここにきてさらに、一日でも早く地デジ対策を急ぐ必要のあることを痛感しております。地デジ対策はレジャーホテルだけに課せられた問題ではありません。一般家庭はもちろん、他の業界も実施しなければならないわけですが、若ではアンテナ不足やデジタルチューナー機の不



セントラルメルコ(株)  
マーケティングマネージャー  
守野 喜博 氏

足、さらにはRestayさんでも一部で使用されているデジアナ変換機の不足なども指摘されています。

しかしそれよりも大きな問題となるのは、施工業者の不足による処理能力を超えた需要が確実に発生することだと思います。

——現状では7月24日をもって完全移行となると推測されます。そこに、工事関係者不足が追い討ちをかけるとなれば。

守野●タイムリミット日前の駆け込み依頼では、先送りされることは確実だと思います。つまり、対応が後手に回れば、レジャーホテルでも「地デジ難民」が発生することになってしまふ。

——サービス業においてこのような事態に陥れば。

高原●お客さまからのクレーム対象になることは間違いありません。言い換えれば、地デジ対応がなされていないのであれば、営業しないほうがよいということになります。

#### 地デジ波が届かないのは意外にも都心部立地のホテル

——インフラ関連ではかに留意すべき点はあるのでしょうか。

橋本●地デジ対応が遅れているのは岩手、沖縄で全国平均(69.5%)に比べ14%以上の開きがあります。集合住宅の対策も遅れており、特に南関東(東京、埼玉、千葉)のUHFアンテナの設置されていない集合住宅では対応済みの住宅は40%を切っています。また、東京・大阪等の大都市圏では「受信障害対策共聴施設」と呼ばれている地域共聴システムの対策が非常に遅れています(10%以下)。

都心部には多くの高層ビルが立ち並んでいます。こうした高層ビルの建設によって、ビル陰で難視聴エリアとなった場合、高層ビルの関係機関が共聴アンテナを提供していましたが、受信方式がデジタル



に移行となれば、共聴アンテナを提供してくれるとは限りません。このため、共聴アンテナの整備負担についてもめているというケースもあるそうです。渋谷や池袋といったエリアのレジャーホテルにも同様の問題が懸念されますので、早急に自主防衛策を講じることが大切です。

高原●当社グループ内のホテルでも、地デジ対応エリアにあるとされているにもかかわらず、全チャンネルが受信できないホテルもありました。とくに山間にあるホテルでそのような事態が予測されますので、事前に全チャンネルの受信状況を把握していくべきです。

さらに、これも実際に地デジ対策を行なううえで発覚したことです。フロントまでの地デジ化は問題がなくても、そこから各ルームに分配を行なう際にも注意が必要です。地デジ波を送っているUHFは従来のアナログ波に使用していたVHFに比べ減衰率が高く、ケーブル劣化によっては各ルームで受信できないケースもあります。このため、デジアナ変換などで対応しているホテルもあります。もちろん、ブースターを設置することで対応できないわけではありませんが、これはコスト高になるだけであま



Re-stay  
取締役  
高原 良一 氏

Re-stayグループ  
全国49ホテル・1,084ルーム(2011年1月末現在)  
の運営に携わるほか、レジャーホテルにかかわる  
各種コンサルティング業務、店舗運営受託・代行  
などを手がけている