

## 地元貢献・連携で 魅力の創出

### 「さすが」と言われる姿をめざす

株式会社ホテルニューオータニ高岡  
代表取締役社長

竹田 光宏 氏



だが、懇親会や歓送迎会が行えない中でご利用いただき、リピートも多くいただきました。宴会は、家族単位や小規模の会食をはじめ、昨年末には100人程度の会合も開かれるまでに回復しましたが、1月中旬から感染拡大の影響をダイレクトに被っています。

SAも昨年9月末の緊急事態宣言解除後は、交通量が増えて急回復しましたが、感染拡大によって再び苦戦が続いています。外部環境のせいにするのははばかられますが、人々が行動を控える中ではどうすることもできません。SA事業は安定した利益を出してきただけに、早く通常に戻り、様々な需要喚起策にも期待したいです。**新型コロナへの対応を教えてください。**

感染防止の安全対策の徹底は当然ですが、利用客の減少に伴いパートやアルバイトのシフトを適正化したことで、マネージャークラスもプレーヤーとして現場で頑張ってくれています。ただ、回復期に入っても、サービスの質を保つためレストランなどで休業日を設けざるを得ず、お客様の要望に応えきれっていません。食材なども値上がりしており、コストアップの課題も解決しなければなりません。

**—観光・文化の起点として—  
どのような手を打っていらっしゃいますか。**

ホテル業界のデータ分析によると、客室単価を犠牲にしても、稼働率を向上させることはできなくなったと言われています。価格調整で宿泊需要を喚起できる状況にはないということで、価格以外の魅力の提案が必要になります。

昨年は年末年始をお子様連れで

ホテルで過ごしてもらおうファミリープランを企画して好評でした。また、コロナで修学旅行の行き先が県内に変更となり、高岡を訪れた県東部の10余りの学校にランチでテーブルマナー講習を行いました。ホテルのプロから学ぶのは良い機会だと思います。

当ホテルは観光だけでなく、様々な面から頼りにされる存在だと認識しており、それらを事業に活かしてご期待に応え、新たな価値のご提供につなげていきたいと考えています。

**例えば具体的にお聞かせください。**

私は高岡出身で、これまで勤めた三協立山、チューリップテレビ時代には利用客として、営業先として当ホテルへ足を運んできました。地元経済界との結びつきが強く、多くの株主様や、仕入れ先、取引先もほとんど地元で、食材も地元から多く仕入れており、地域に対する私どもの責任は大きいと感じています。

また、周辺は魅力にあふれ、まちの活性化に取り組む人たちも多くいます。色々な人と連携して、地域を盛り上げていく役割も担っていきたくと考えています。

既に、瑞龍寺、勝興寺と提携してプライダルをプロデュースしています。地元の歴史・文化・伝統工芸とのコラボや、経済界などと

も連携していくことで、地域の魅力向上にも貢献できる企画・サービスを提案していきたいと思っています。

**—風通しの良い風土づくり—**

**外部の視点をもってホテル経営に入られました。どのようなホテルを目指されますか。**

ホテルの語源は「ホスピタリティ」から来ており、客人を保護するという意味と、もてなしの中で宿主と客人がひとつになるという意味があります。社長に就任したとき、今年度の新入社員に「ホテル業界を選んだ皆さんは、素晴らしい。人に興味を持つ人だから」と話しました。ホテルは人との関わりの中にあり、人に興味を持って働く素晴らしい仕事だと思います。

幹部会議では、お客様の期待と、現在提供しているサービスのギャップはどこにあるのかを日々の課題として考えてほしいと話しています。お客様の声や不具合の情報などは社内のイントラネットで共有できるようになっていますが、大切なのは現場のスタッフ一人一人の実践です。これまでのノウハウやスキルがホテル運営の根幹で、経験豊富なベテラン社員に支えられています。一方で過去の成功体験だけに頼らず、課題は部下

やアルバイトの方々と共有し、一緒にサービスレベルの向上を図っていけるよう、研修に力を入れています。現場スタッフが何を感じているのかを、責任者がわかるくらい風通しの良い企業風土を目指して取り組んでいるところです。**ホテルのサービスは、まさに一人一人のスタッフから生まれます。**

「何となく感じがいい」というのがいいと思います。東京や大阪のニューオータニと連携して一流の研修を受けていますが、色々な考えの社員がいる中で、「さすがホテルニューオータニ高岡」と言われる姿を最大の価値基準に据えました。それを合言葉に、スタッフ一人一人が様々な局面で実践できるようになれば、お客様にご期待以上のサービスを提供できると考えています。

私はこれまでの人生で、人とのつながりの積み重ねの中で生きてこられたことに感謝しています。地元から頼りにされていることを肝に銘じ、地元の人からも、訪れるお客様からも「さすが・・・！」と言われるよう、感じていただけるよう、スタッフ全員で向上していきます。

#### 会社概要

##### 株式会社ホテルニューオータニ高岡

設立：1983(昭和58)年7月  
開業：1986年10月  
所在地：高岡市新横町1番地  
資本金：9,000万円  
事業内容：ホテル(宿泊、レストラン、宴会、婚礼等)、高速道路サービスエリア運営受託  
従業員数：148名(2022年1月現在)  
売上高：13億9,770万円(2021年3月期)  
事業所：有磯海サービスエリア下り線、小矢部川サービスエリア下り線  
関連会社：ニューオータニ高岡フード㈱  
URL：https://www.newotani-takaoka.co.jp/

#### 略歴

1956(昭和31)年12月高岡市生まれ。関西大学社会学部卒。1985年三協アルミニウム工業(株)(現三協立山(株))に入社し、三協立山(株)広報・IR部長兼秘書室長、財務経理統括室長などを歴任。2015年チューリップテレビ(株)取締役、常務を経て、2021年6月(株)ホテルニューオータニ高岡代表取締役社長就任。



焼き立てホテルメイドのパン、スイーツが並ぶカフェで