



SOSHIN

BUSINESS REPORT

業界最前線

激変する環境への適応を“進化”のテコに

(第1回) ホテル・旅館業界 ～県外資本の進出ラッシュに個性や連携で対応～

IT化、グローバル化の急速な進展は各業界で急激な環境変化を引き起こし、ボーダーレスの競争が激化している。ピンチはチャンスでもある。生物界では環境変化に適応した種が生き残り成長してきたように、企業においても“変化”を的確に捉え対応することで、ワンランク上の舞台へとステップアップできる。各業界の環境の変化に企業はどう対応しようとしているのか―県内各業界の動きをレポートしていく。第1回目は3月12日の九州新幹線全線開業を控えて県外資本の進出ラッシュが続くホテル・旅館業界を探った。

01. 鹿児島市内でビジネスホテルの建設ラッシュ

鹿児島市内で県外資本を中心にビジネスホテルの建設ラッシュが始まったのは2004年3月の九州新幹線一部開業を目前にした03年から。それ以前は天文館地区を中心に地元資本の進出が目立った。1998年12月に「エースイン鹿児島」(106室)、翌99年3月に「かごしまプラザホテル天文館」(224室)がオープン。その後、県外資本の「東横イン天文館Ⅰ」(120室)が03年2月にオープン。同7月には地元の「ホテル・レクストン鹿児島」が120室から178室に増設。04年6月に「東横イン天文館Ⅱ」(180室)と「リッチモンドホテル鹿児島金生町」(220室)、7月に「法華クラブ鹿児島」(202室)、05年11月に地元の「サンデイズイン鹿児島」(351室)、08年4月に「チサンイン鹿児島」(100室)、09年7月に「リッチモンドホテル鹿児島天文館」(125室)がオープン。天文館とその周辺地区では09年までの約10年間で約1700室が新たに増えた。

鹿児島中央駅地区でもホテルの建設ラッシュが見られる。まず01年8月に「JR九州ホテル鹿児島」が138室でオープン。07年2月に九電グループの「ホテルアービック鹿児島」(246室)、同12月に地元資本の「クレスティア鹿児島」(182室)、09年2月に「東横イン鹿児島中央駅東口」(227室)、10年3月に「東横イン鹿児島中央駅西口」(257室)がオープン。「JR九州ホテル鹿児島」は10年3月に138室から273室に倍増。中央駅地区でも10年間で約1200室が新たに出現した。

02. 「ワンランク上」のホテルも続々進出

新幹線全線開業後もホテルのオープン予定が目白押し。東千石町の鹿児島商工会議所ビル横では阪急阪神ホテルズ(大阪市)の「レム鹿児島」が11年10月開業予定。地上13階建てで、1、2階にコンビニエンスストアや飲食店が入居し、3階以上には癒やしと眠りをコンセプトに高級寝具などをそろえた全251室(うちツイン82室)を完備。同時期に高見馬場交差点の一角に「ドーミーイン」もオープン予定。13階建てで2階以上に全194室。最上階には市街地を展望できる温泉大浴場を備え、こだわりの朝食やシニア層向けの和室もある。鹿児島中央駅東口に12年4月完成予定の南国遺産の再開発ビルは地下1階、地上14階建て。下層部にバスターミナル、オフィス、店舗、7階以上にはレストランやパンケッタを備えた西鉄のホテル全238室が入る。

これら3棟に共通するのは、宿泊に特化したビジネスホテルよりもワンランク上のホテル。新幹線が全線開業して博多などの移動時間が短縮されると日帰りできる地域が広がりビジネス客は減ると予想される一方、観光客の増

加が見込まれる。これに対応した新たな流れとみられる。現在でも鹿児島中央駅近くのビジネスホテルでは、観光客の多い休前日の客数がビジネス客中心の平日を上回るケースが増えている。

相次ぐ県外資本進出の一方で、07年4月に大正末創業の「グリーンホテル錦生館」、同7月に旧かごしま林田ホテルを引き継いだ「ザビエルホテル450」、08年3月に「ステーションホテルニューカゴシマ」が閉館。競争激化が一因となっているのは否めない。現在、部屋数が急増した天文館地区では宿泊料金の値下げ競争が起こり、1泊3千円台の低料金も見られるなど値崩れが始まっている。地元資本はどう対応しようとしているのか。

03. 生き残りに向けてさまざまな動き

東千石町のホテル「南洲館」は97年にいち早くホームページを作成。立地の良さを生かして周辺の観光スポットを紹介し、女性客の心を捉えた企画を打ち出すなど充実した内容で、ブログ、ツイッターと常に最先端の情報発信に取り組んでいる。部屋のテレビは大型の32インチに入れ替え、朝食はお膳式で、しゃぶしゃぶを出したり、卵は客の注文に応じて目玉焼きやスクランブルにするなどきめ細かい対応ぶり。06年11月には下関で開かれた「全国お国自慢鍋コロシアム」に黒豚しゃぶしゃぶ「くろくま」を出品し、日本一になるなど料理にも力を入れる。04年8月から宿泊客に鹿児島を楽しんでもらおうと、飲食店の情報など



を載せた無料の観光情報マップ「エスタイル・カゴシマ」を年2回、約5万部発行しており、今年1月の発行で15号目となる。

「人口減少で国内のマーケットは縮小していくだけに、これからは外国人もターゲットにした営業戦略が大切」（橋本龍次郎社長室チーフ）と、英語と中国語ができるスタッフを2人採用。ホームページでは英語と中国語のパンフレットもダウンロードできる。「ホームページを見て海外から個人客が来るなど着実に効果が出ている。外国では日本の漫画がブームで、西本願寺や照国神社などジャパニーズスタイルに興味津々。外国人のニーズに応える企画も必要」と語る。

「くろくま」の受賞は下関で開催されたため、当時鹿児島のマスコミでは取り上げられなかったが、橋本氏が自らプレスリリースを作って地元マスコミに配ったところ、さまざまなメディアで取り上げられ、予約が入るようになった。「積極的な広報の大切さを実感した。同時に鹿児島からの発信だけでなく、有名なプロガーなどを活用して東京やニューヨーク、パリなど世界の中心都市からの情報発信も考えたい」。

鹿児島中央駅近くのホテル「ガストフ」は93年の8・6豪雨で被災したのを機にヨーロッパ風の内装でリニューアルオープン。以後、毎年のようにリニューアルを重ねている。建物は築40年を超すが、古さを逆手にとって階段の手すりや踊り場、廊下、室内に欧米のアンティーク家具や調度品を使用。客室の床は天然石張り、浴室はイタリア製のタイル張り、ベッドはアメリカ製で、空気清浄機やLAN

を標準装備。「宿泊客が喜ぶように部屋のグレードやサービスを高め、価格競争に巻き込まれないようにしている」と片平裕康社長。

1階には美術品数万点を収蔵する「片平美術館」があり、地階と隣接地には鹿児島特産の芋焼酎を数多くそろえた郷土料理と創作料理、会席料理の3店舗を併設している。「鹿児島のキーワードは食。夜に焼酎や食を楽しんでもらい、泊まってもらう仕掛けづくりが大切。3店とも地産地消で、少しずつ個性や価格帯が違ふ。甲突川周辺が整備されて回遊性が出てきているので飲食店が集まるリバーサイドタウンとして売り出したい」。

04. 地元ならではの強みを 生かして競争と連携

地元のホテル経営者らが連携して顧客満足度を上げる取り組みも始まっている。鹿児島県ホテル旅館組合青年部は10年7月から11月まで毎週土曜朝、魚類市場見学ツアーを実施した。天文館や桜島などのホテル8施設の宿泊客に希望を募り、早朝の魚類市場を案内。活気あふれる競りの様子や、鹿児島ならではの珍しい魚、マグロの解体などを間近に見てもらい、鹿児島の豊かな海と食文化を体感してもらうのが狙い。宿泊客を対象に体験型観光のメニュー作りに取り組んでおり、喜入に12年度オープン予定の観光農業公園に農園を確保し、宿泊客に農作物の種まきや収穫を体験してもらうことも考えている。

同青年部は10年5月、天文館地区のまち歩き地図「薩摩マップ」(A4判)を4千部作製、配布した。外出せずに客室で過ごす宿泊客が増えていることから、中心部の店や観光スポットをイラストと鹿児島弁のコメント入りで紹介。地図の提示で500円の特別飲食メニューや無料の大島紬・散策プランを利用できるようにし、好評だった。このほか中央駅から宴会客・宿泊客のバス送迎サービスも実施している。

同青年部企画部の南洲館・橋本氏は「部屋や食事に加え、もてなしの心とサービスで顧客満足度を深めることが重要。大手のホテルチェーンのシステムや人材育成も学びながら、経営者自らがホテルの外に出て多種多様な業種とのつながりをつくり、情報交流する中でアイデアも出てくる。幅広い店とスクラムを組んで地元ならではの魅力を提供することが大切」と語る。

『写真キャプション』

1. ホテル「南洲館」が年2回発行している観光情報マップ「エスタイル・カゴシマ」
2. ヨーロッパの雰囲気漂うホテル「ガストフ」の客室
3. 新幹線開業を機にホテルが相次いで進出した鹿児島中央駅西口地区
4. 宿泊客を対象にしたツアーが人気だった鹿児島市の魚類市場

