

# 株式会社関西

◎ 旅館業



## 外国人観光客に広く知られるビジネスホテル

株式会社関西が経営するビジネスホテル中央は交通の便がよく、シングル1泊2,000円台からという低価格が魅力のホテル。海外からのバックパッカーを中心に多くの外国人観光客が利用している。外国人観光客に気持ち良く利用してもらうため、英語による顧客対応や、大学の観光学科と連携した案内所の設置など様々なインバウンド対応を実施。外国人観光客は宿泊者全体の約6割を占めるまでとなり、高い客室稼働率を維持する大きな要因となっている。

### ICTを上手く活用し、高い稼働率を維持

ビジネスホテル中央は大阪市西成区にあり、JR線、南海線の新今宮駅、地下鉄動物園前駅のどこからも徒歩2～3分という便利な場所にある。宿泊事業者として創業以来100年以上の歴史があり、現在の経営者である山田さんは5代目に当たる。

同社は、ビジネスホテル中央を含めてホテルを3棟運営しており、いずれもほぼ常時満室に

近い形で稼働する人気ホテルだ。ホームページや各種旅行サイトを最大限に活用して情報発信するとともに、きめ細やかな顧客対応により満足度を向上。宿泊価格、Wi-Fi環境の整備、親身なフロント対応等により、顧客に親近感を持ってもらえるよう努めているほか、Facebook等への書き込みへの応答などによりSNSなどで好意的な口コミを引出すことで、海外からの集客に結びつけている。こうした取組みの結果、外国人観光客は増加しており現在では宿泊者全体の約6割を占めている。

### 英語を基本とした接客、大学と連携したサービスで顧客満足を向上

同社では、外国人観光客への対応は英語で行うことを基本としている。来客の中心は、アジ

ア系の人々だが、山田さんはこれまでの経験上、アジアからの来客であっても、意思疎通は英語で十分可能であると考えている。

このため、従業員を募集する際にはある程度英会話ができることを条件としているが、会話

## バックパッカーに人気の 低価格ビジネスホテル



つよう工夫している。

また、同ホテルでは阪南大学からの要請を受け、8年前から観光学科の学生が実地研修に使用するための観光案内所「ツーリストインフォメーションセンター」を設置。センターはすべて阪南大学が企画運営を行っており、センター主催で定期的にウォーキングツアーの開催などが行われている。ホテルの1Fにこのようなツーリストインフォメーションセンターがあることで、海外からの来客の利便性を向上させる効果もあるようだ。

も増え続けるといわれている外国人観光客のニーズに応え続けていく姿勢に変わりはない。

力そのものより、英語で話すことが好きかどうかを一つの判断基準としている。また、どんな人材でも、まずはアルバイトとして雇用して接客対応を観察し、一定の水準を満たしていれば正社員として採用するようにしている。

「英会話が問題なくても、いい加減な対応をする従業員がいればすぐにお客様が離れていってしまいます。結局のところ、お客様の心に残るのは従業員の人としての印象であり、最終的にものをいうのはその人の人柄です」と語る山田さん。

採用した従業員に対しては、定期的に業務レポートの提出を求め、難易度の高い業務や失敗した接客対応などについては、その改善策まで含めた形で報告させるなど、従業員が上手に育

### 外国人観光客のニーズに 応え続ける

株式会社関西にとって、今後の課題はキャパシティの拡大にある。現在の客室は500室ほどとなっているが、稼働率が限界近くまで達している。「リピーターのお客様に予約で一杯だからと断るのは辛いですし、チャンスを逃していることにもなります。できるだけ多くのお客様にご利用いただくため、新しくホテルを建設することも考えています」と語る山田さん。今後



#### ● Profile

### ホテル中央グループ：ビジネスホテル中央 (株式会社関西)

代表取締役社長 山田 英範 (やまだ ひでのり)

所在地 大阪府大阪市西成区太子1-1-12

創業 1960年

従業員数 90人(グループ全体：うちパート・アルバイト60人)



代表取締役社長 山田 英範さん