SPECIAL
特集

ホテルに対する要望は数多い。女の子目線でホテル経営をとは共通の意見。撮影協力：ラ・ミッシェル

ホテル利用者座談会ー前編

いま、ホテルに求められているもの

ファッションホテルの情報誌が増えてきて、
ホテル利用者も、次第にホテルを選択する厳しい目を持つようになってきた。
いま、ヘビーユーザーである20代の女性は、どのような目線で
ホテルを選ぶのだろうか。女の子3人のリアルな声を聞いてみた。

みなさんは、上京されて現在独り暮らしだそうですが、ホテルは、どれくらいの頻度で利用するんでしょうか？

マイコ　地元の大阪にいた頃は、結構使ってたかな。月1回は必ず行ってました。たまには気分を変えたいなとか思って。いまは本当にたまに。かな。

エミ　私も。実家にいた時は、よく利用してましたね。2週間に1回くらい。

あっこ　若い頃は値段が安いところを選んでた。いまは安くても、サービス悪かったりするホテルは使わないよね。情報誌を読んで選んだりできるし。女の子も結構読んでる。

男性が選ぶのではなく、女性がホテルを選んだり？

マイコ　女の子同士で情報誌見て「この部屋かわいい！」とか。フリーペーパーで「ホットペッパー」ってありますよね？読んで研究してますよ。

あっこ　オープン初日で割引を狙ったりね（笑）。

実際に泊まって面白かったホテルってどんなものがありましたか？

マイコ　名古屋にあったホテルで30畳ある部屋、中にトランポリンがあった。あれは本当にびっくりした。

エミ　部屋の中にさらに畳敷きの座敷のような部屋があって、そこだけ一段高くて高床式みたいなの。平安時代の貴族の部屋みたいで面白かったですね。

マイコ　すべり台のあったホテルは楽しかった。

あっこ　それとプール。あと、部屋の中でアイスクリーム食べ放題があった。冷蔵庫にハーゲンダッツがたくさん。これは嬉しいよね。うまいとこついてる。

マイコ　アイスつくり放題ってのもあったよ。普段できないことができるって面白かった。

エミ　あるある。ポップコーンつくり放題とか。むっちゃ楽しいよね。どうせお金かけるなら、そういうところにかけてほしいって思いました。

マイコ　部屋はもちろんだけど、お風呂もポイント。浴槽の下からカラーのライトで照らされたりして、アーティストのプロモーション・ビデオ気分で遊べたり。

エミ　お風呂のテレビのあるなしで、ホテルが古いかどうかわかるから、そこはチェックしてます。

あっこ　お風呂は清潔なのはもちろん、ちょっとした工夫も入れて欲しい。そしたら女の子ウケするから、リピーターになっちゃうね。

”最新式だからと安心はできない。サービスは徹底してお客様目線で“逆に今までで、これはちょっとダメかなってところは？

あっこ　テレビのリモコンひとつでテレビ見たりゲームしたり、それに食事の注文とか、なんでもできるヤツあるじゃないですか。あれだめ。

マイコ　それわかる。どこ押せばいいのか、わかりにくくて。機能もたくさんありすぎてわからへん。VODとかあるけど見たことないもんね。面倒くさくて。

エミ　イライラしてきて、もういいわ！ってなる（笑）。事前に説明してほしいくらい。彼氏もうまく使えなかったりすると、時間がもったいないって思っちゃうんですよ。

マイコ　こっちはお金払ってきてるんだから、出来て当然のことが出来ないと頭に来る、ってのがホンネ。全部スムーズにいってほしい空間なんだから、シンプルが一番いいと思います。

あっこ　無理におしゃれしようと考えてるのはキツイ。入り口のドア開けたらお花畑ってホテルあったんですね。エンターテイメントなんだろうけど、中途半端なの。全部造花だとすぐにわかってしまって興ざめ。

マイコ
杉並区在住／職業：ダンサー
情報誌でホテル研究に余念がないと語る彼女。地元は大阪の27歳。

あっこ
渋谷区在中／職業：OL
ホテルの非日常な空間が好きと語る。福岡県出身の24歳。

エミ（仮名）
渋谷区在住／職業：飲食店勤務
地方のさまざまなホテルを体験。チェックが非常に厳しい。23歳。

エミ　汚いのだけは絶対だめ。バスマットが、ちょっとでも濡れてたり、髪の毛一本でもあったらもうだめ。「前に誰かが使っていた」という痕跡を消して欲しい。

あっこ　男はそういうところ、見てないかもしれないけど、女の子は絶対に見てるハズ。手抜きはわかる。さっきのリモコンみたいに、設備を新しくすればウケるとか。それはお客さんを見てないと思う。

マイコ　非日常的な空間なんだから、演出も徹底して欲しいですね。シャンプーなどのアメニティグッズとか小物にもこだわってると、やるなーって思います。あと、宿泊するんだから、楽しく過ごしたい。普段見られないアダルトチャンネルなんか、絶対見るしね。

フリーペーパーでホテル情報がわかる時代、女性も研究熱心になり、男性の見えないところに厳しいチェックを入れていることがわかった。最新設備がどうサービスの向上につながっていくのか、もう一考したい。（以下次号へ）

EYES
お客様を
満足させる
ASKの視点

レジャーホテルフェアで注目されたJamTVの展示ブース

（アダルトチャンネル）
ジャム・ティービーの
ホテル向けチャンネルと
システムで集客アップ

数あるアダルトチャンネルの中でも、勢いのある「いよかん通信チャンネル」と「NON STOPフレッシュギャルズ」。その放送事業者である株式会社ジャム・ティービーが、ホテル向けアダルトムービー配信サイト「ダイナマイトBB」を立ち上げました。配信サイトは常時450タイトル以上、毎月50タイトル更新、専用端末で、薄型テレビにつなぐだけという、従来、大がかりなシステムを必要としたVODとは違ったシステムです。

ジャム・ティービーは6月6日、7日のレジャーホテルフェアにもブースを出展しており、ホテル業界向けのアダルトチャンネル放送事業者として、今後さらなる展開を予定しているようです。

お問い合わせ先：株式会社ジャム・ティービー　事業開発部03-5468-9974

「大画面液晶テレビ」
特別リースキャンペーン実施中

ASKでは月額3,980円※にて、
ハイビジョン対応ワイド液晶パネル搭載32インチ大画面テレビを
リースにてご提供いたします。
さらに契約期間中の保守・修理はASKが無料で行います。
まずは、お気軽にお問い合わせください。

リピーター、集客効果が期待できる32V大画面テレビ

画面はハメ込みです。

※メンテ付きリース料金：3年リース契約36回の場合
※リース料金には購入代金、保険料、手数料、修理費諸費用等はすべて含まれます。
対象機種：32インチ薄型液晶テレビ/バイ・デザイン株式会社製

ホテル経営のヒントを探す　第3回

経営の神様
松下幸之助の「経営のコツ」

松下電器を創業し世界的企業に発展させた松下幸之助は、昭和9年の元旦に「経営のコツ ここなりと気づいた価値は百万両」という言葉を松下電器の社員にお年玉として贈ったそうです。そして年頭の挨拶の締めくくりとして、自分には確固たる経営方策があり、断じて誤らざること明言し得るのである。安心して追随してきてもらいたい、と述べたとのことです。流行るホテルと流行らないホテルの差はどこにあるのか？経営の神様の言葉にヒントが隠されているようです。

ある繁華街に、ぜんざい屋が二軒あるとします。同じぜんざい屋をやっているのですから、場所柄同じように繁盛していいはずなのが、一方はいつも満員、もう一方はそのあおりだけを貰っているというようなことが良くあります。それも結局は、その店の経営者が一方は経営のコツをつかんでいるが、もう一方はそうでない、ということから生じてくるに違いないといえましょう。そのように経営者が経営のコツをつかんでいるかどうかによって、商売にしても企業経営にしても、発展に天地の違いが出てくることになると思います。

それでは経営のコツとはどういうところにあるのか、どうすればつかめるのか、これがまさにいわく言い難しし、教えるに教えられないものだと思います。経営学は学べますが、生きた経営のコツは、教えてもらって「わかった」というものではない。いわば一種の悟りともいえるのではないかと思います。

お釈迦様は、六年間山にこもって修行されましたが、それでも悟れなかった。そこで苦行をやめて山を下りてこられて、乙女に助けられた。そしてその乙女の差し出す山羊の乳を飲んで菩提樹の下で一服されたときに、ポッと悟られたといいます。一生懸命の修行の後で、安楽にしてじっと考えられたときに、フッと気づかれたわけです。私は経営のコツをつかむのも、そんなものではないかと思うのです。

つまり、日々の経営者としての生活の中で、一つ一つの仕事に一生懸命に取り組みつつ、その都度、これは成功であったな、とか、成功であったけれどもここのところは完全ではなかったな、という具合に反省を重ねていく。そしてそれが、やがて意識しないでも考えられるというか、反省できるようになることが必要だと思います。そういうことを刻々に繰り返していると、だんだん間違いがないようになる。ということは、経営のコツが分かってきた、ということになるのではないかと思うのです。

松下幸之助 著「経営のコツ ここなりと気づいた価値は百万両」より