

地域と共に発展し 深く愛されるホテルへ

大川リバーサイドホテル
支配人 小林 享弘 さん



ホテル外観

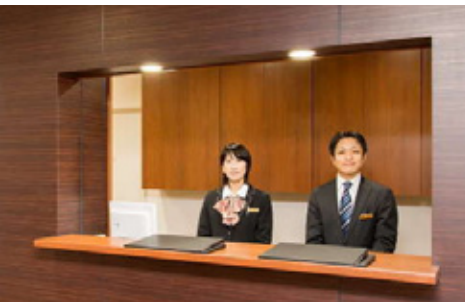
大川リバーサイドホテルが三月一日にオープンした。国際医療福祉大学・高邦会グループが運営する、福岡市の「シーサイドホテルツインズももち」の姉妹ホテルだ。客室はシングル六十部屋、ツイン二部屋で、四つの会議室がある。楽天トラベル「口コミ」

お客さまの声」

の総合評価は四・

四二という高い評価。コストパフォーマンスの高い快適なホテルだ。支配人の小林享弘さんにお話を伺った。接客マナーはすばらしい。玄

関から入ると、迎えてくださるフロントの皆さんの笑顔が印象的だ。長旅の疲れも癒やされそう。楽天トラベルの口コミには「チェックイン時のスタッフの対応が素晴らしいかったです。」「スタッフの方に親切に対応をしていただきました。ありがとうございます。」と、言う感想も残されている。今回のインタビュー打ち合わせの際、ご無理を申し上げた。しかし、終始丁寧かつ穏やかに応対して下さった。「接遇は力を入れていられる分野です！」と小林さんが言われるのも頷ける。シングルは、全室「デラックスシングル」と銘打っている。それにふさわしく、部屋



笑顔で迎えてくださるフロントスタッフ



広々としたロビー





開放感のある広い入口 (シングルルーム)

の広さは一七㎡でゆつたりしている。それに幅一四〇cmのダブルベッド、グレードの高い机、椅子などの備品類が置かれている。インターネット(有線・Wi-Fi)も無料接続できる。それでいて宿泊料はなんと六、〇〇〇円(税別)の低価格。二五㎡のツインで一、二、〇〇〇円(同)である。ネットの「おすすめプラン」を使えば、さらに低価格に……。このコストパフォーマンスの高さはどこから来るのだろうか。「このホテルはもともと国際医療福祉大学の学生や海外からの短期留学生が、研修期間中の生活を快適に過ごせるように設計されているからです。」なるほど、ちなみに一般のお客様の割合は、約八割だそうだ。



机、椅子 (シングルルーム)



ダブルベッド (シングルルーム)

ち」に。一月からは「大川りバーサイドホテル」の支配人を務めている。小・中・高時代は、野球部。残念ながら甲子園までは行けなかったが、キャッチャー理論を元に当時の経験がホテル経営に非常に役立っているという。興味深い話を聞いた。「バスター攻略のために、相手に応じて配球を考える必要があります。接客でも同じです。いろいろな個性のお客様がいらっしゃいます。丁寧な説明を求められる方、逆にせっか



ツインルーム

ちな方。よく観察して柔軟かつスピーディーに対応することが大切です。個々のお客様に応じた最高のサービスを提供するためです。」「配球」はもっと大きな視野でも役立っているという。「設定した目標のため、時代に応じたどんな手法で営業展開していくか、どんなサービスを提供できるのか、どんな商品を提供していくか、といった点を深く分析する『思考の型』がキャッチャー経験で養われたと思います。」「シーサイドホテルツインズももち」で学んだ手法もある。従業員の自主性を重んじるやり方だ。細々と指示しない。各部門のスタッフ全員で話し合い、企画し、チャレンジしていく。「個々のスタッフが経営とかかわりを持ちな

がら、発展に向け大きなモチベーションを持つことは、ホテルの成功に欠かせないと考えています。」「地元」に密着した経営も柱の一つ。「大川と共に発展していく姿勢。」たとえば、「地元のみなさま限定プラン」(大川市在住の予約者対象)。「予約の際に『大川が大好き!』といってくだされば特別料金で宿泊できます。」ちなみにシングルは五、〇〇〇円(税別)、ツインはなんと一、〇、〇〇〇円(同)になるそうだ。スタッフ手作りの「大川店舗案内マップ」や「大川飲食店マップ」も準備されている。宿泊客が地元商店街や施設に足を運べるように。そしてそれぞれの店舗、施設には案内コメントが入っている。「さっぱりとしたからあげです。おいし〜♡」「どの種類のピザもはずれなし!!絶品ですよ☆」「幸福の焼き菓子ガレットデロアがおすすです♡お土産にどうぞ……!」といった風。各施設と提携した、宿泊者用のクーポン券もある。「食事代一〇%割引」「ゲーキー一個プレゼント」「店长おすすめの商品一皿サービス」「ソフトドリンク一杯サービス」など。まさに地元密着型経営を実践している。和食、洋食それぞれ料理人を擁しており、モーニングや



宴会用の料理

ランチを利用できる。また宴会も。卓盛(洋食・和食・和洋折衷)+フリードリンク(ビール、日本酒、ワイン、ハイボール、オレンジジュースなど)で、四、五〇〇円、五、五〇〇円(税別)などのコースがある。一度ご利用されてみてはいかがだろうか。小林さんの夢は何だろうか。「地域の皆様から深く愛されるホテルに成長していければと願っています。地元とともに歩み、共に発展していきたいですね。そして地域の皆様に、日々感謝の心を忘れずに地域貢献できるホテルとして今後取り組んでいきたいと考えております。」



ビュッフェ形式の朝食