

ASK ニュース

Vol.0181

2015年11月24日(火)
担当：MS事業部 山本

〒460-0002 名古屋市中区丸の内3-22-21 損保ジャパン日本興亜名古屋ビル1F
ASK 税理士法人 TEL 052-971-1122 FAX 052-971-4488

老舗ホテルの復活への秘策

はじめに

平成22年10月に建て替えのため営業終了をした「ホテルアソシア名古屋ターミナル」をご存知でしょうか？このホテルはかつて4期連続の赤字を出し倒産寸前でした。このタイミングで総支配人に就任した柴田秋雄氏はとある秘策により経営を黒字に転換したのみならず、10期連続の利益増を実現し、営業終了時には次々と大きなホテルがオープンするなか名古屋ナンバーワンの稼働率のホテルにまで再生させました。今回は柴田氏が行った秘策を紹介します。

柴田氏が行ったホテル再生の秘策

柴田氏が総支配人に就任してまず行ったことはリストラなどの経費削減でも新しい設備を導入することではありませんでした。行ったことは徹底的に従業員を大切にすることでした。柴田氏は「ホテルで働いている従業員が楽しそうでなければ、お客様がまた来たいと思うようなホテルにはならない」と考えたのです。よって、柴田氏は客室を改装するわけではなく、従業員が普段使う食堂、休憩室などに投資を行ったのです。

従業員が気づいたこと

そのような環境のなかで働く従業員はお客様に喜んでもらうために何をすべきか気付きました。それは従業員たちが仕事を通じて喜びを見出しながら働くことが必要だと気付いたのです。では、人はどんな

ときに喜びを見出し、幸せを感じるのか？柴田氏が考えたのは以下の2点でした。

① 自分が誰かの役に立っていると考えること

自分があの人にサービスすることによって誰かが喜んでくれると考えることにより幸せを感じると考えたのです。

② 誰かが自分をちゃんと見守ってくれていること

仕事をしていて苦しいときに「元気か？」「大丈夫か？」とちょっとした一声で、自分は一人ではなく家族以外にこのような仲間がいると思うことにより幸せを感じると考えたのです。

以上の2点を意識して業務に努めた結果、宿泊客は従業員の楽しく働く雰囲気を感じ取りホテルアソシア名古屋ターミナルでまた泊まりたいと思わせたのです。

最後に

企業が従業員を大切にすることによって従業員は自分たちの仕事に誇りを持ち、大好きになります。その雰囲気がお客様に伝わり、結果、利益を出していくことにつながります。しかしながら、日本の企業では、パワハラ、長時間労働と様々な問題があり従業員を大切にすることはほど遠いといえます。企業が成長していくために必要なのは、難しい経営手法を用いるのではなく、単純に従業員を大切にすることもありません。