

8月23日(火)金沢ニューグランドホテルにおいて、第1492回通常例会が開催されました。



松尾会長の挨拶では「ファクトフルネス」の本の中から問題をだされ、20年前に対しての世界の貧困率について、子供の予防接種の割合についてのお質問に対し、ほとんど方が間違えていました。固定観念が強い、思い込みが強い、常識を見直すきっかけになればという思いで紹介しましたと述べられました。

本日のゲストスピーチは金沢彩の庭ホテル前支配人の本郷一郎様をお招きして行いました。演題は「ハンディをプラスに変えるホテルづくり」無名のホテルを「おもてなし評価全国一位に」でした。



ホテルは立地とブランドで成立する中で、トリップアドバイザーで1位になった取り組みを話していただきました。

2015年開業し、強味として土地が広い、新幹線が開通、弱みとしては運営スキルがない、駅から遠い、知名度がない等がありました。

コンセプトは「上質が息づく金沢風ホテル」で、ベクトルは顧客満足です。選択と集中でレストラン・宴会場・売店・喫茶店を切り捨て、料金は365日同一料金に設定し、ルームチャージはフリーなど独自の運営スタイルを作ります。

シティホテル、ビジネスホテル、旅館の良いところ取りした機能性ホテルを目指します。そしてお客様とスタッフのタッチポイントをたくさん作り、お客様と向き合い、いい意味でのお節介をしますと言います。スタッフは主役で、全64室に64通りのおもてなしがあります。旅行代理店を通さない、団体客をとらない方針です。

リピーターを作る取り組みの一つとして、口コミをマネジメントすることです。口コミに返信、拡散し、循環することでスタッフのモチベーションが上がり、スキルも上がると言います。



金沢にこだわり、古風な庭を作り、卯辰山工芸工場の若手の作品を使うなど工夫して、たくさんある金沢のホテルの中でもオンリーワンとなる楽しいお話でした。

各種報告事項では加賀地方豪雨災害アラート支援として、経口補水液500本を4か所に届ける支援をして、



素早く行動できることが大事だと堀岡前会長の報告がありました。

最後は嶋崎テールツイスターが登場し、ドネーションの発表をして終了となりました。

(記事 計画委員会)

