

5年間で組数を7倍にまで伸ばす

# 富士屋ホテル・

# ブライダル大躍進の軌跡

箱根・宮ノ下の日本を代表するクラシックホテルといえば「富士屋ホテル」。日本でも有数の由緒あるリゾート地で、その景勝にも定評がある。最近では先人の作り上げたリゾートを未来へ伝えて行くためにエコの取り組みにも熱心で、さまざまな場面でエコの考えが見受けられる。そのリゾートホテルのブライダルが絶好調だ。2003年から組数を伸ばし続け、一昨年は205組、昨年304組、そして今年は350組超を目指し、成約数も確実に上昇推移している。その好調の原因はどこにあるのか。陣頭指揮をとる安藤昭総支配人と現場を統括する真野浩明マネージャーに話を伺った。



富士屋ホテル 安藤昭総支配人

富士屋ホテル  
〒250-0404 神奈川県足柄下郡箱根町宮ノ下359 ☎0460-82-2211  
<http://www.fujiyahotel.jp/>  
カスケードルーム・メインダイニング・菊華荘・フェニックスルーム・テラス/バーなど7会場で披露宴を受け付けている。

#### 国際興業株

富士屋ホテルをはじめ、国内外にリゾートホテルやシティホテルを有するほか、バス・タクシー・ハイヤーなどの事業も手掛ける。



#### ①引き出物用エコバック

富士屋ホテルのエコウエディングの実現にも一役買う引き出物用エコバック。引き出物を入れるためのペーパーバックは、披露宴後は使用されないのではないかとこの観点から導入が決定。披露宴後も使用してもらえるデザインを採用。

- ・大小2タイプを用意
- ・ペーパーバックよりも優れた耐久性

(問い合わせ先)

国際興業(株)商事部

☎03・3273・4041 <http://www.kokusaikogyo.co.jp/trading/>

国際興業(株)  
商事部が提案する  
ブライダル施設向け  
新製品



富士屋ホテル  
プライダルマネージャー  
真野浩明氏

「年間50組、03年当初はプライダルを担当するスタッフも2人しかいませんでした。富士屋ホテルでは結婚式は行えるのでしょうか?といったプライダルへの認知度の低さや不安げに尋ねられる意見も多

くいただいていました。」(真野氏)。これが数年前までの富士屋ホテルのプライダルの実情だった。この状況はみるみるうちに改善され、安藤氏が総支配人に着任して、更にプライダル活性化に勢いが増した。以来、「安藤総支配人のもと、やりがいを与えてもらいプライダルチームはやる気に満ちている」という。

安藤総支配人がまず着手したことは、横断的な組織づくり。「改善と挑戦」をテーマに掲げ、縦割りだった組織管理を、人や数字の面でも横断的組織に進化させていった。

「それまでは、各部門での売上管理が先行するがゆえに、菊華荘でのランチなど20人で単価5000円の食事が可能と

案内していました。そうすれば、料飲部にとつて10万円の売り上げが見込めます。この10万円という売り上げは部門別管理をしている部にとつては重要な売り上げです。

ところがそれをプライダルに置き換えてみると料理だけの単価でも2万円、引き出物なども含めると、一人単価は8〜10万円台にもなります。横断的な組織管理思考にすることで、10万円の売り上げを100万円以上のものに変えることができたのです」(安藤氏)

#### スタッフからの要望は即決断、即実行

横断的な組織づくりは、結果にもつながった。富士屋ホテルのプライダルは、いよいよ200組を突破。しかし、それには満足せず翌年の目標は300組、テーマとして「攻め」を掲げた。そのころにはすでにスタッフの考え方や姿勢が変わってき

ていた。総支配人とプライダルチームとの信頼関係とたゆまぬ挑戦の結果だ。お客様と接して何かが問題点があれば、どんどん発言するようになっていた。その代表が真野氏であり、さまざまな改善を提案してきた。「たとえばチャペルですが、それまでは新郎新婦が入場で待機している扉の左右がガラス張りのためその姿が見えてしまっていました。それを防ぐために幕をつけて何とか対応していましたが、ガラス部分をステンドグラスに、蛍光灯を調光シャンデリアに、そして壁を全面ぬくもりある木に変更しました。これによりチャペルの魅力は倍増、組数や売り上げも増加しました」(真野氏)

これはほんの一例であるが、この2年余りで相当数の改善を行なってきたという。イングリッシュガーデンでのウェディングの実施や、BARでのカジュアルスタイルパーティーやデッドスペースであった部屋をVIPサロン風に改装し「フェニックスルーム」として売り出すなどのスペース活用。披露宴後のカップルからのさまざまな感謝の手紙を従業員食堂に掲示し、プランナーのみでなく、ホテルスタッフフモチベーションアップにつなげる。目標数字から逆算して今の時期何をすべきなのかを決定させる目標・行動管理などからひとつずつアイデアを具現化してきたものであり、提案があったことは即決断し実行している。

「真野マネージャーから改善の提案がくれば、やるかやらないか即決断するようになっています。また私も何かこれは変えたほうがよいと感じれば、提案するようになっています。プライダルだけでなく宿泊でも料飲でも同じですが、従来当然のようによっていたことがお客さまの視点

## ②エアロシェルター®Ⅱ

大型でありながら超軽量、30分という短時間で設営可能な仮設テント。屋外でのパーティーを希望するお客さまに全天候で案内できるメリットがある。厨房とのつなぎ部分を工夫すればコース料理などの提供も可能。

・有効面積約164㎡のレギュラー-Hiから約40㎡まで全8タイプ

(問い合わせ先)

国際興業(株)商事部

☎03・3273・4041 <http://www.kokusaikogyo.co.jp/trading/>





から見るとおかしい、と感じられることは現場では多々あるのです。これは私が管理部門に長く所属し、宿泊や料飲の『常識や慣例』を改善することで提案できているのかも知れないですね(安藤氏)

ここまでの進化には相当な投資もあった。しかし、実際に組数が何組アップするという数字付きの提案は拒否したことはないという。それが、総支配人とプライダルチームの信頼関係をさらに強固にしていると感じさせられた。

### ウエディングプランナーを売っていく

連続の目標達成と350組への挑戦のため、プライダルチームは現在、10人へ増員されている。新入社員からもプライダルへの配属希望が多く、いまや社内でも認められた柱となる存在だ。これも数年前から取り組んできた横断的な組織づくりが形になってきた証拠である。

「今では私たちプライダルのスタッフがお客様と館内を歩いていると、どのホテルスタッフからお客さまへ『おめでとうございます』と自然にあいさつをするようになりました。安藤総支配人のもとホテルをあげて、全体でのプライダルを売っていくという体制ができあがったためですね(真野氏)

それでは、プランナーの教育に関してはどうなのか。

「私はプライダルをセールスするのは、売り上げ面に着目すると車をセールスすることと同じだと考えています。来館されたお客さまが、プライダルを検討しているのか、お食事のためにいらつしやうしているのかを見極めることは

非常に困難です。その上、たとえプライダルを検討していただいていると分かっても、どれほどのご予算で考えたいか、あるいは実際に話してみるまで分かりません。そのため全ホテルスタッフが『おめでとうございます』と言えることも重要ですが、トップセールスマンでもあるウエディングプランナーの対応は最重要であると考えています。1対2での対応になるために、即決断のできる権限を与えています(安藤氏)

さらに個人のスキルアップなど、実務面や精神面でのケアに関しては真野氏の役割になっている。



イングリッシュガーデンでの挙式も人気

「プランナーとのミーティングや面談は細かく行なっています。モチベーションのコントロール次第で成約率や件数、売り上げにも影響がでますからね。それに、接客のロールプレイングも全スタッフで実施しています。これによつて普段はチェックできない接客時の対応を確認、改善するためのアドバイスもできます(真野氏)

一人一人のスキルアップへの注力と同時に、常にお客さまの目にとまるようにプランナーを売り出している。それは「プライダルは人だ」という信念のもと、「人」つまりスタッフの育成に注力することが、お客さまに信頼感や満足感を抱いてもらえるという。

### さらなるプライダル活性化に向けて

今年の目標である350組への推移も順調であるが、富士屋ホテルのプライダルは現状維持ではなく、常に改革と躍進を目標にしている。そこで新たな仕掛けとして取り入れたコンセプトの一つに、富士屋グループ全体で取り組んでいるエコである。豊かな緑に囲まれたリゾートホテルから、地球環境見直しへの提言を、プライダルを通して発信して行くのだ。

「プライダルでエコを表現できないか、真野マネージャーと一緒に考えているところです。ただ削減を意識するのではなく、それにより思い出に残ったり、喜びが継続して行く取り組みを考えています(安藤氏)

そのほかにも、お客さまに満足してもらおう施策や遊休スペースを活用し、会場を増やす予定など満載だ。今後も「常に飛躍を続ける富士屋ホテル」の取り組みから目が離せない。

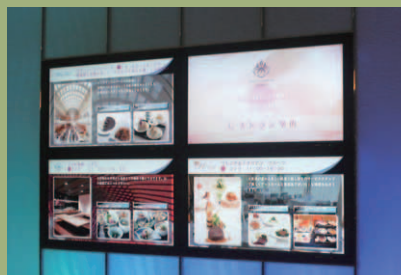


(問い合わせ先)

国際興業(株)商事部

☎03・3273・4041

<http://www.kokusaikogyo.co.jp/trading/>



### ③デジタルサイネージ

施設内での宴会案内板から宴会場の壁一面に風景を映写できるなど幅広い用途が期待できるデジタルサイネージ。宴会場から景色が見えない、近隣の施設との差別化のための新しい工夫を探しているという会場にお勧め。