

# 新宿プリンスホテル

石川演洋様(管理支配人)

伊東家正様(管理マネージャー)

廣瀬真紀様(管理マネージャー補佐)

## ■企業プロフィール(株式会社プリンスホテル)

本社所在地	東京都豊島区東池袋 3-1-5
代表取締役	赤坂 茂好
設立	1956年
社員数	6,787名(2015年3月31日現在)
事業内容	ホテル&リゾート、レストラン&カフェ、スポーツ&アミューズメント施設の管理・運営
訪問先	新宿プリンスホテル
訪問先所在地	東京都新宿区歌舞伎町 1-30-1

## ■インタビュアー

東京富士大学 伊波和恵ゼミ(経営心理学科)

曹 博洋(4年)・細井菜月(3年)・江渡祐希(3年)

鈴木翔大(3年)・陳 文濱(3年)・鄭 澤峰(3年)

■訪問日：2015年11月26日(木)



～レンガの外観が落ち着いた印象でとても特徴的だと思いますが、こうしたデザインにした理由は何かありますか？

新宿プリンスホテルがオープンしたのは1977年3月3日です。外観については、目立つということよりも、この新宿の街に溶け込んだ風景になるようなデザインを、というコンセプトのもと、建てられました。

～こちらは観光にもビジネスにもアクセスが良い立地ですが、競合他社とはどのような差別化をされていますか？

西武新宿駅と直結しており、新宿駅からも徒歩5分という利便性を活かしています。駅や鉄道会社とコラボレーションしたサービスを提供しているのも大きな特徴です。企画乗車券販売や親子向けの鉄道と宿泊を組み合わせたプランなどが、他社にはない魅力です。

たとえば、一日駅長体験というプランでは、券売機の裏側など、普段なかなか見ることができない場所を見学できるほか、実際の駅長から辞令を渡されたり、駅アナウンスの体験などもできたりします。お客さまからの人気も高い企画です。

ほかにも「川越アクセスきっぷ」を販売しています。西武新宿駅から本川越駅までは直通44分で行けるため、江戸情緒ある川越への観光をお楽しみいただけます。

～施設や客室の魅力作りについては、どのような工夫をされていますか？

2008年に全客室を改装いたしました。その際、客室内にオープンハンガーを設置することによって、客室内の空間が広くなるように変更しました。また全客室に空気清浄機を導入し、お客さまの滞在中の快適さを向上させるようにしました。

2016年には、フロント・ベルデスクの機能強化などロビーとエントランスの全面改装を行い、ラウンジはお酒も楽しめるカフェとしてリニューアルします。また、セミダブルタイプの増室など部屋タイプを変更し、より多くのお客さまの宿泊を可能にする予定です。

～訪日外国人客が増加していると聞きます。その対応として、貴社では様々なサービスを講じていると伺いましたが、新宿プリンスホテル様ならではの外国人観光客への「おもてなし」とはどのようなものでしょうか？

当ホテルに限っては英語圏の方は少なく、中国・韓国・台湾・香港・タイなどのアジア圏からのお客さまを多数お迎えしています。1階に日本政府観光局(JNTO)認定の外国人観光案内所「ベルキャプテンデスク」を設け、多言語による観光案内をしております。

お客さまに安心して利用していただけるように、母国語に対応できる7人のスタッフを配置し、「TODAY'S STAFF」というボードで当日の多言語対応スタッフを掲示しています。対応言語バッジを名札の横に付けることで、さらなる安心感を与えるサービスを行っています。

また、お客さまに24時間対応できるようにするために、東京都の多言語コールセンターサービスを導入しています。ほかにも、全客室やロビーで繋がる無線LAN(Wi-Fi)によるインターネットサービスや、チラシやWebページの記事を多言語で用意したりしています。これらは、2020年の東京オリンピック開催を視野に入れての試みでもあります。

新宿という立地特性を生かした施策としては、訪日外国人向けの「手ぶら観光(Hands-Free Travel)」というサービスの提供を開始し、滞在するお客様の利便性向上を目指しています。

### ～人材育成・社員教育プログラムにおいて特徴的な点や力を入れている点は何ですか？

モチベーションが高く、挑戦意欲のある人材の育成を目指して取り組んでおります。

教育については階層別教育と専門職育成教育、全社員共通教育の3つに分類されています。

階層別教育については、まず新入社員の方には社会人としての基礎的な知識を学んでもらいます。その5年後に、同期入社を集めてグループ分けを行い、仲間同士で支え合う大切さを育む目的で、チームワーク強化のための教育を行います。

そのあとは階層別に分かれていくので、リーダー・シニアリーダー・マネージャーと段階を追い、昇格者を対象とした教育となります。第1段階として、昇格試験を経た社員を対象にリーダー、パイプ役としての役割を学んでいただきます。次に、シニアリーダーには、マネージャーを補佐する役割を教育します。さらにマネージャーに対しては、ホテルを運営するにあたってのマネジメント強化や、企業としてどのような戦略をとっていくかを学ぶ機会を設けています。

### ～企業にとって、クレーム対応というものは重要なことだと思いますが、貴社ではその点をどのようにお考えですか。またどのようにそれを社員教育されているのでしょうか？

クレームというよりは、広くお客さまのご意見をできるだけ吸い上げたいという意図から、客室にお客さまアンケートを設置しております。お客様がどのようにお考えか、アンケートを通して意見を承れるようにしています。Web上、ホームページ経由でも同様に対応できるようにしています。

社員教育に関しましては、お客さまに不快を与えない接客といったテーマの研修を適宜行っております。

### ～貴社が採用したい人材のイメージを教えてください。どのような学生が求められていますか？ 応募者のどのような点に注目されていますか？

求めている人物像については、おもに3点あります。

- ① おもてなしの心を持ち、また人当たりのよさがあり、お客さまの笑顔と感動に資することができる方。

- ② チームワーク力があり、協調性を併せ持つ、さまざまな仕事をしながら、仲間と共に取り組むことができる方。
- ③ バイタリティーがあって、何事においても諦めず、挑戦する方。

～キャリア採用、中途採用者の場合には、応募者のどのような点に注目されていますか？  
求められるスキルや資格があるのでしょうか？

新卒採用と同じく、おもてなしのこころ、チームワーク力があり、バイタリティーがあるうえで、他社で積んだ経験値という点を、キャリア採用のときには大きく評価しています。資格に関しては、語学力、とくに英語に注目しています。また、アジア圏の言葉が話せるということは現在、大きな強みであると思います。

---

### ■インタビュー所感

プリンスホテル様は、西武ホールディングスを親会社とし、都市型とリゾート型、またゴルフ場やスキー場などのエンターテインメント施設を合わせ持つ国内最大規模のホテル&レジャー事業会社です。高田馬場に通う私たちにもなじみの深い、高田馬場駅のBIGBOXやとしまえんなどもグループ企業のひとつです。

今回訪問させていただいた新宿プリンスホテルは、西武新宿駅商業施設と直結しており、多方面へ発着するバスターミナルにも近いことから、交通の利便性の面で非常に恵まれた立地にあります。こちらを利用するお客様の7割が外国人の方だということですが、他国訪問中に母国語で話せることは、もっとも安心できることだと思います。どこの国の言葉が話せるスタッフがその日に勤務中かどうかを伝える「TODAY'S STAFF」のボードをフロントに設置したり、他国語を話すことができるスタッフが一目で判るように胸元に対応言語のバッジをつけたりするなど、外国人観光客に安心感を与えることが出来る工夫をしているところに感銘を受けました。2020年に開催される東京オリンピックに向けて、他国語での対応など、語学力が強く求められるということも、企業訪問を通じて痛感させていただきました。

石川様、伊東様、廣瀬様をはじめとする新宿プリンスホテルスタッフの皆様には、ご多忙な時期にも関わらず、ひとつひとつ丁寧にご回答頂き、大変勉強になりました。心より厚く御礼申し上げます。  
(経営心理学科 伊波ゼミ GMT-2班・一同)