

# HOTERES

週刊 ホテルレストラン

2017 16・13 合併号 ¥3200

## 観光大国へ ～真の実力が問われる時

中長期的な発展を視野に経営陣を新体制に移行。

## 大切なことは変えずに 進化を続ける

ホスピタリティマネジメント(株)

代表取締役社長 菅野 潔 氏

私たちホスピタリティマネジメントは2003年に創業をした、ホテル業界・旅館業界に特化したコンサルティング企業です。弊社の特徴はメンバー全員がホテル業界出身者で構成されていることで、そのコンサルティング手法は、一般論・正論を突きつけるのではなく、経営者、現場、双方の考え方や置かれている状況等を理解し、「現実的」な解決策を「具体的」に提案し、実行までサポートできるのが特徴です。

現場出身者ですから、課題把握や実行段階において弊社のスタッフ自ら現場に入り込み、課題抽出面では表面的には見えない潜在的課題や強みなどを見つけことが可能です。また実行段階ではスタッフを上手に巻き込みながら、最終的には自立までできるサポートを行ないます。

ホテルや旅館というのはそれぞれ事情が違いますし、その多くが人の関わる部分ですから、コンサルティングをパターン化することなどできませんし、経営者やスタッフの皆さまに正論だけを振りかざしていても現場は変わりません。その点弊社には経験豊富なスタッフが多数おり、さまざまなノウハウを蓄積しながら常に一つひとつの案件に向き合っているのと、現場に立って皆さんと同じ視点で巻き込みながら改善を進めていくことができるので、それが案件の成功につながっているというのは明らかに感じていますね。そして、その姿勢がお客さまとの信頼関係につながり、新しいご相談をいただいたり、ほかのお客さまをご紹介していただけたります。これは弊社の非常に大きな強みであると考えています。

2016年12月より弊社は経営陣を新しい体制に変更しまし

た。弊社は2003年の創業時はたった4人の会社でしたが、今では17人と、決して大きくはありませんが、着実にスタッフが増え、成長しています。また、今後もさらに増えていくであろうことが予想されます。そして、最近では30代の、弊社としては若いスタッフの入社が増えています。そういった変化の中において、今後の中長期的な発展の基盤を整備しなくてはという考えがありました。

変化という点では、特にここ数年は、テクノロジーや価値観も大きく変化しています。弊社としてもテクノロジーの進化やそれに伴うノウハウの進化については私たちが積極的に学び、変化・進化をしていかなくてはならない部分であると感じています。

変化が大切な一方で、私たちがこれまで多くの方に支えられ、成長できてきた中で大切にしてきた謙虚さ、誠実さというのは変わってはいけなくとも思っています。変えるべきことは変え、変えてはいけなくとも変えない。それをしっかりと守り続けるための新体制であるとも言えます。

ホテルのマーケットが変化する中、私たちのところにも数多くのご相談をいただくようになっています。一方で、「ホテル業界は景気が良い」と言われていますが、実は私たちのところには多くの再生案件のお話もいただいています。さまざまなお話をいただいている中で2017年もこれまでと同様、皆さまのご期待に応えられるように努力をしていくこと。これが私たちの大きなチャレンジです。

**Kiyoshi SUGANO**

都ホテル東京、ホテル西洋銀座(開業準備室、オペレーションセンター、宿泊予約セールス&マーケティング、事業開発室の各マネージャーを歴任)、その後セゾングループとNTTの共同事業である国内初の総合全額制ホテル・ウラク青山の開業に参画し取締役総支配人を経て、2003年ホスピタリティマネジメント株式会社を設立。ホテル・旅館・レストランの経営改善、経営再建および開業サポート、ホスピタリティ産業に携わる人材能力開発教育を実施。現場と経営者の双方の視点から運営・経営を見、ホテル・旅館・レストラン、ホスピタリティ産業全体の経営全体の改善のためのサポートを行なっている。