

4年目を迎えたカフーリゾート

①

本誌 松沢良治
ryo@ohtapub.co.jp

ニュースな話&人物クローズアップ

札幌から沖縄。このところ忙しい毎日を送っている。札幌は急に暑くなった日に訪れ、沖縄は空梅雨という変な気候に出くわしている。

沖縄の4日間は晴天。雨の予報がことごとくはずれ、まるでハワイのような心地いい天候であった。

いくつかのホテルを訪ねたがいずれも明るい表情。新しいホテルが次々と誕生していく中、ますます競争が激しくなっていくであろうになぜか余裕の表情なのだ。特に元気だったのが「カフーリゾートフチャク コンド・ホテル」の支配人白附潤一郎氏。

同ホテルは施設サービスと、コンドミニアムの居住性の高さを融合した新しい形のホテルとして2009年7月(グランドオープンは2010年3月)に誕生している。場所はホテル街道といわれている国道58号線のすぐ近く。リゾート地沖縄の恩納村。

オープン当初から平均70㎡の広々とした客室と、高台からのパノラマオーシャンビューが見事。同エリアの他ホテルと比較すると圧倒的にリーズナブルな価格帯が魅力のホテルとして誕生している。

建物は2棟あり、ホテル棟とコンドミニアム棟が隣接。それぞれに特徴のある客室は全室オーナーシップ制



カフーリゾートフチャク コンド・ホテル
支配人白附潤一郎氏

をとり、オーナーが利用しないときは一般に貸し出し、売り上げは運営会社であるKPG HOTEL & RESORTからペイバックされる仕組みとな

っている。

白附氏が振り返る。「オープンしてからは苦労の連続でした。当時海外では既にコンドミニアムはビジネストレンドとなっておりますが、コンドミニアムとリゾートホテルと融合した新業態のスタイルについては認知度がまだまだ低かったのです。サービス面の充実も図りました。140点ものサポートアイテムを貸し出すサービスや“すべてがさりげなくやさしい”をメインコンセプトにサービススタンダードの確立に全力投球しました」

さらに「いろいろな試行錯誤を重ね、開業時には室数141室だったが、現在は202室へ。この変動に伴う販売戦略立案と施策変更や人員配置の見直しなど、さまざまな新しいサービスのご提案と前例のない取り組みの中、お客さまの声と真摯に向き合っていくことで日々の改善を繰り返しながら、私共の企業理念でもある“お客様の喜び”を常に第一に考えてまいりました」

こうした努力が結果につながっている。2013年度は年間平均稼働率80%を超え、年間総売り上げが20億円と計画通りに推移。1室単価も2万3000円と高単価だ。

主な受賞履歴も挙げておこう。

☆トリップアドバイザー(株)『トラベラーズチョイスアワード2013』

「ラグジュアリーホテルTop25」11位／「日本のホテルTop25」16位

☆日本旅行『平成24年度 日本旅行宿泊アンケート』

「規模別総合121室以上」全国1位
／「客室部門」全国1位

☆株式会社JTB『2011年度サービス優秀ホテル大規模施設部門』

「沖縄地区」1位

今回は具体的に取り組んだサービス向上について紹介する。