

コロナ禍でも過去最高益をもたらした リカバリーアクションが強い絆に

約1400年の歴史ある白浜温泉に2003年、南紀白浜空港から数分の高台に位置する南海鉄道のリゾートホテルを譲り受け「ホテルグリーンヒル白浜」として開業した(株)鈴木商会。17年には、大規模リノベーションののち「インフィニートホテル&スパ南紀白浜」としてグループ内の(株)白浜エンタープライズの運営で、リブランドオープンした。リブランドから5年。その後半はコロナ禍にもかかわらず、業績は最高益を達し、着実にリピーターも獲得しているという。取締役支配人の佐藤智之氏に聞いた。

取材・本誌 森下智美 撮影 中川尚樹



(株)白浜エンタープライズ
インフィニートホテル&スパ南紀白浜
取締役支配人
佐藤 智之 氏

Profile

佐藤 智之 氏

SATO TOMOYUKI

東京都出身。不動産事業を中心とした企業のホテル事業部に入社。入社と同時に新卒社員ながら会長秘書に抜擢。1998年より事業再生企業に入社、現場の最前線に立つ。経営状況を打開する数々の施策を投じ、2001年にはリゾートホテルとゴルフ場の総支配人として不振だった施設を短期間で黒字転換させる。その後も北海道から宮崎県に至るゴルフ場、ホテル、レストラン等、経営が悪化していた施設を次々に立て直す。これまでの実績を買われ、14年12月安芸グランドホテル支配人に就任。17年10月より、現職。

インフィニートホテル&スパ南紀白浜 〒649-2211 和歌山県西牟婁郡白浜町2018 電話 0739(42)2733 <https://hotel-infinito.co.jp/>

セグメントセールスの功績 コロナ禍を乗り切る視点へ

□ 5年前、「インフィニートホテル&スパ南紀白浜」としてリブランド後はインバウンドの獲得に注力されていました。コロナ禍となり、現状はどのような戦略に転じていますか。

2017年4月にリブランドオープンし、10月より現職に就きました。そこで私が行なったことは単価の引き上げを実現すべくブランディングを形成することでした。まずは、海外へのプロモーションセールスに現地へ足を運び、直接アピールしました。エリアも業界の大半がアジアに向いていたころ、私どもはアジア圏のみならず欧米、オセアニアからの誘客にも力を入れ、団体ツアー客ではなく個人客のみに絞り込み、和歌山県仁坂吉伸知事一行と一緒に直接各国に訪問しアピールしたこともありました。その甲斐あって、2019年までのインバウンド比率は20%となり、グローバルホテルチェーンではない私どものホテルにFITから直接ご予約をいただくまでになりました。リブランド以前より客室数を大幅に削減。いまや全74室、平均約45㎡でADRは5万円～にまで引きあがりました。

また、このエリアは長らく夏季中心営業が主流で、繁忙期と閑散期の価格差が3～4倍なんてざらでした。そこで私どもは季節に左右されず通年お楽しみいただける施設に定め、繁忙期でもそこまで価格を引き上げず、いつでも訪れ

られる場所としての価値を見出してきました。

例えば、アニバーサリープランの造成やレストランにベビーチェアを導入しファミリー対応を強化したことで、まずは地元でのご利用が増え、そのうち県北の和歌山市周辺や近畿圏から宿泊を伴う小規模プライダルの需要が高まりました。仮に、夏季だけのセールスをしていたら気づかなかっただろう四季折々の風景や地元食材をていねいに訴求していったことで、いまはリピート率15%となっています。

□ FITが好調だったそうですが、国内の団体や新たな需要喚起など施策はありますか。

リブランド後、団体顧客はあえて狙っていませんが、募集型の企画ツアーだけはお受けさせていただいており、年末年始のご連泊をはじめ、GW中やお盆期間中でも毎年恒例的にご提供させていただいております。もっともユーザーの評価が高かったため例年ご提供できているようです。一例ですが、『全国温泉宿・ホテル総選挙2021』（㈱ジャパンデザイン運営）で、リゾートホテル部門：関西エリア第2位、白浜温泉エリア第1位、露天風呂部門：関西エリア第2位、白浜温泉エリア第2位、インフィニティ部門&厳選かけ流し部門：ともに白浜温泉エリア第1位を獲得。また、「和みわかやま」おもてなしの宿アワード2019では、ホテル部門最優秀賞を受賞しました。これら

は一つの指標ではありますが、皆さまに認められた証しとらえ励みにしております。

南紀白浜空港から至近の当ホテル周辺には、アドベンチャーワールドほか複数のゴルフ場や白良浜海岸などアクティビティが豊富です。半面、二次交通に対する課題も大きく、近年、道の駅に併設したフェアフィールド（マリオット）の開業もあり、空港から県南・新宮方面へのシャトルバスも走るようになりましたがまだまだです。県全体でも見どころがたくさんありますので、それを二次交通のさらなる発展によって、滞在時間や連泊日数を増やしていければと感じています。

社員を孤独にせず乗り越えた 結束力こそ新たな強み

□ コロナ禍にもかかわらず過去最高益に達したと聞きました。具体的な施策をお話してください。

2019年までインバウンドとリピーターで好調な足固めをしてきましたが、2020年コロナにより集客は見込めず、周辺ホテルでは休業を選択する施設もありました。私どもは営業を続行し、地元の飲食店と一緒にテイクアウト商品を販売するなど、スタッフの働く場所を保ち続けました。それが奏功して、いざ制限が解除になって全面営業になったときにも、スタッフはこれまでの感覚を損なうことなく、すんなりと接客に従事できたのです。休業中に離職者が増えてしまった施設がある中、

私どもはスタッフ一人一人を孤独にせず、一緒に乗り越えてきたことがいまの強みにつながっていると感じます。

昨年行なったSDGsの取り組みでもありますが、アドベンチャーワールドのパンダが食べきれない竹を加工して、館内と中庭に常設の「竹あかり」を設置致しました。これにより、中庭側の客室でも夜間にエンタメを提供することができ新たな付加価値にもなりました。

私自身、約7年前にせとうちDMOに席を置き活動してきました。そこで培った、地元と共に「今できることをすぐに行なう」マインドで社内に号令を出しました。全員で考え実践した結果が、先ほどの地元の商店街との協業やテイクアウト商品の立案です。いま求められるコト・ものを常に模索する意識も高まり、社員のマインドセットにつながったと感じています。

□ 今春施行となった「プラスチック資源循環促進法」然り、SDGsの取り組みとしてどのようなことをしていますか。

先ほどの中庭の新しいディスプレイのように、「アドベンチャーワールド」とタイアップして、ジャイアントパンダの飼料として食べきれない竹を使って「竹あかり」を作り、弊館中庭を年中常設の「竹あかりガーデン」を創設しました。ご宿泊のお客さまはもちろん、南紀にお越しになられた方々が自由に見学できるようにしております。新しい名所となればうれしです。この「竹あかり」の作成をはじめ、館内作業の一部を地元の就労継続支援

B型事業所たる「キミ☆ミライ」と業務提携し、障がいのある方々の労働支援を担っています。脱プラ対策ではストローを昨年4月より、紙製のエコストローに変更。またバスアメニティ類も補充のタイミングで順次切り替えていく所存です。

□ 和歌山のIR構想は消滅しました。そのことで、この地の今後の売り方など「面」の世界戦略について教えてください。

「観光大国」になるための条件として、「気候」「自然」「文化」「食事」の四つの条件に加え、アフターコロナを見据えた「安心・安全」がその主体要素だと思います。また、観光資源を構成するものは「景観」「伝統・文化」「食」「産業」「スポーツ」「自然」言われています。IR構想には「娯楽」の一面と「観光」、「目的」というフックであると思いますが、和歌山県、紀南地区にはそれ以上の観光資源が豊富にあり、本地区には熊野本宮大社、熊野速玉大社、熊野那智大社、鬮鶏神社、熊野古道等を含む一級の世界遺産たる“紀伊山地の霊場と参詣道”がありますので、IR無しでも十分に観光地としてアピールできると感じています。

特にスペインサンティアゴ巡礼道と熊野古道は世界に二つしかない『道の世界遺産』であり、両方を制覇することで認定証が発行されるシステムになっており、欧米からの観光誘致に大きなフックとなっています。本地区には「観光大国」

になるための五つの要素、観光資源を構成する六つの要素を全て兼ね備えている日本でも屈指の地域です。

和歌山県・IR構想のとん挫は残念ではありますが、2025年大阪・関西万博開催に伴う紀伊半島東部の交通アクセスの整備は、その後の本地区の抱える問題をクリアにするだけでなく、いずれ勝浦から紀勢自動車道、伊勢自動車道、東名自動車道とつながり、中京地区との相互乗り入れも可能となります。インバウンドに関しても中部国際空港（セントレア）、南紀白浜国際空港、関西国際空港が紀伊半島を囲むようにつながり、より広域の「面」としての誘客が可能になります。地政学的にもその中間地点にあるのが本地区であり、その中心は南紀白浜であることには変わりはありません。

その南紀白浜のオピニオンリーダーホテルたるINFINITO HOTEL & SPA南紀白浜の役割はより大きなものになると確信しています。より広域からの顧客層の増大は、観光地『南紀白浜』が新婚旅行のメッカとして第一次ブームを迎えたと昭和30年～40年代から約60年を経て第二次ブームを作り上げていくことになると思います。なおの事、現在でも大きな課題の一つでもある“二次交通”の問題解決が急がれます。

日本では6月10日から、段階的にインバウンドの受け入れが始まりました。訪れる理由・目的地が「インフィニートホテル&SPA南紀白浜」となるように国内外への訴求をしながら、強化された結束力でお迎えしていきたいと思っています。

インフィニートホテル&スパ南紀白浜

ハレの日需要で地元にも愛される 南紀白浜のオピニオンリーダー

2017年リブランドオープンした「インフィニートホテル&スパ南紀白浜」は、5年目にして白浜温泉エリアのインフィニティ部門&厳選かけ流し部門の1位（『全国温泉宿・ホテル総選挙2021』（株）ジャパンデザイン運営）を獲得するなど、施設自体の評価もさることながら地元のオピニオンリーダーとして、安定した収益性を保持しつつも年々、顧客を増やしている。地元での存在を確立したことで、南紀白浜で訪れたいホテルとなったその魅力に迫る。



INFINITO
HOTEL & SPA
NANKI-SHIRAHAMA



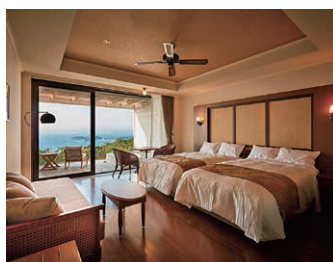
同施設の象徴的なインフィニティ露天風呂。写真は大浴場「海」の露天風呂



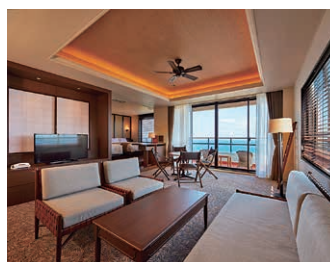
大浴場「空」の内風呂。日替わりで男女入れ替わる



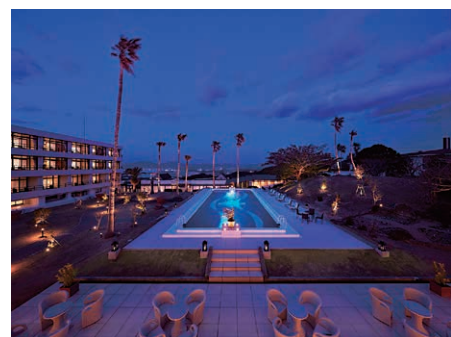
大浴場「空」の露天風呂。眼前に広がる海との一体感を楽しめる



「ラナスイート」（56.3㎡・7室）にはテラスに露天風呂（右）を設置



「ロイヤルスイート」（85.4㎡・1室）にはリビングルーム（左）も



2019年8月より「つながるSmile 竹あかり」としてジャイアントパンダが食べきれなかった竹幹を活用して竹あかりを制作。中庭に設置しライトアップ演出している。なお、竹は大阪府岸和田市の竹林から調達



ロビーラウンジに隣接した「LIBRARY & PEAK BAR」。海に面した大きな窓から（写真右）は白良浜が広がる。サンセットの絶景ポイントとしても人気



インフィニートホテル&スパ南紀白浜

<https://hotel-infinito.co.jp/>

所在地:和歌山県西牟婁郡白浜町2018 / 客室数:74室(14種・21.75~85.4㎡) / 付帯施設:大浴場「海」「空」、レストラン(122席)、バー(56席)、宴会場(1室・着席80席)、駐車場90台 / アクセス:阪和道路田辺ICより約30分または南紀白浜ICより約15分、JR白浜駅より車約15分、空港より車約5分 / 所有・運営:株白浜エンタープライズ / 経営:株鈴木商会 / リブランドオープン:2017年4月1日

