



時間は生き物。
「今」というタイミングを
大切に作る。

味と湯の宿 ニューとみよし
富岡 篤美 代表取締役

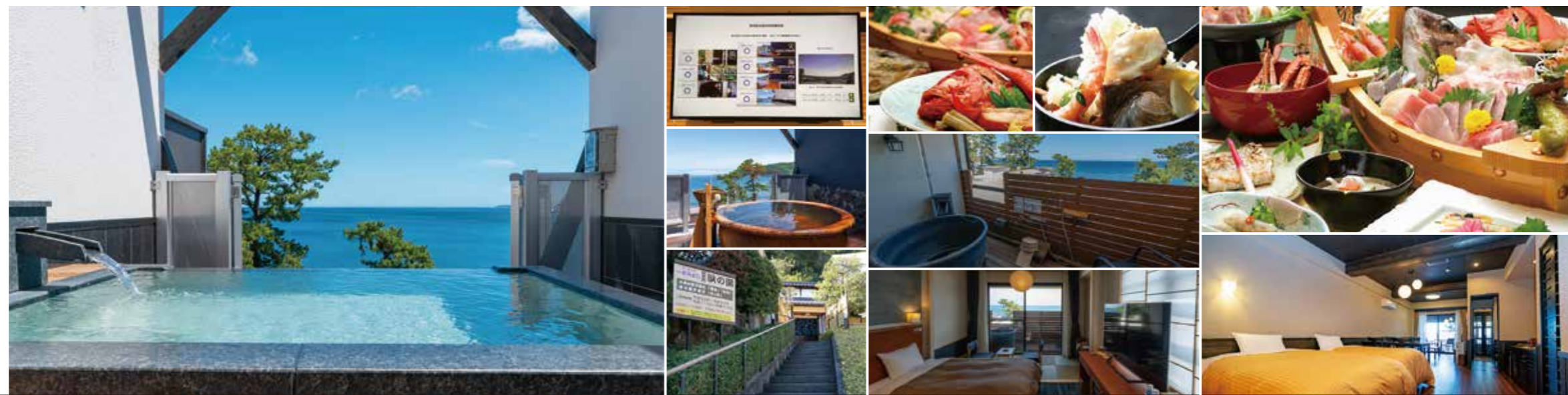
脱サラして生まれ故郷へ 未経験からの創業

当館の開業は1984年、熱海エリアではまだ歴史の浅い旅館です。私の前職はシステムエンジニアで、宿泊業については全くの素人でした。しかし、漁師である父と兄が獲った、新鮮な魚を提供できる宿を作りたいという思いから、地元に戻り、創業を決意したのです。その後、後継者がいない旅館を引き継ぐこととなり、現在の本館となる場所でカラオケや居酒屋なども始めました。さらに露天風呂付客室やアロマエステ、会議や研修ができる多目的ホールなどを作り、無料の貸切展望露天風呂もオープンしました。老舗旅館が多い土地ゆえ、他とは異なるサービスで差別化を図っています。

接客サービスの原点は 何事も実践すること

接客においては、常にお客様の気持ちになって笑顔で

サービスするよう、スタッフに伝えています。そのためには、まず何事も実践することが重要です。私は自ら現場に立ち、接客はもちろん、掃除も皿洗いも行います。実践することで、ニーズがわかるのです。例えば、当館でペット同伴可能な客室を作るにあたって、まず自分で小型犬を飼いました。



犬を飼ってみて初めて、どういった物や環境、サービスが必要か実感できます。その経験を客室づくりに活かし、床は滑りにくい材質にし、犬専用の露天風呂や客室専用の庭を付けるなど、飼い主なら欲しいと思う環境を整えました。

タイミングを大切に 「今」という瞬間を見極める

私は、タイミングを何よりも大切にしています。時間は生き物ですから、いつ行うかが重要で、タイミングが良ければ価値が上がります。ただ、そのさじ加減が難しく、特にチェックイン・チェックアウト時のお客様への対応は、「今」という瞬間を見極めなければなりません。それを人に教えるのは簡単なことではありませんが、スタッフが何か良い行いをしたら即座に褒めることで、伸ばすことができます。また、私どもではコロナ禍においてもスタッフの賃金をベースアップし、モチベーションの維持に努めました。

コロナ禍での苦境を 契機に変えた逆転の発想

鮮度とボリュームにこだわった料理や露天風呂、お客様目線のサービスなどがご好評をいただき、リピーターも順調に増えていた矢先、新型コロナウイルスの蔓延が旅行業界に大打撃を与えました。当館も丸1か月間休業せざるを得ず、皆が不安を感じていましたが、その苦境を逆手に取り、以前から計画をしていた施設のリニューアルに踏み切りました。設備投資をし、付加価値を高めることで、利益率向上を狙ったのです。制度融資を活用し、コロナ対策として全客室を露天風呂付にし、食事処も全て個室に改装。貸切露天風呂の空き状況をスマホで確認できるシステムにしました。これにより、お客様が宿でのプライベート時間をゆったりと楽しめるようになり、特にカップルの方には大変喜ばれています。

改築に際し、デザインや施工などは息子である専務に一任しました。女性デザイナーを起用し、ロビーを女性向けの空間に仕上げるなど、自ら案を練り完成させたことは、良い経験になったようです。実は、事業承継もコロナ禍以前から計画しており、これを機に専務に色々任せられることにしました。

次の時代へ向けて 10年計画の事業承継

事業承継は10年計画で行っており、現在は2024年7月にフルオープンする新館の準備を共に進めています。多賀の自然を生かし、若者層に向けたリゾート感のある建物で、完成すると客室数は全22室から全36室に増えます。ただ、親子とはいえ同じ仕事をしていると、何かとぶつかることも出てきます。そこで現況の分析や、財務面の業務は私が担い、専務は得意とする営業を担って、役割分担をしています。一緒に働くことで、自分の姿を見て経営とはどういうものかを知り、自分なりの経営を行って欲しいと思っています。

基幹産業を盛り上げるため 街と人を元気にしたい

観光業や宿泊業は熱海の基幹産業であり、レジャーは人にとって無くてはならない重要なものです。そのことを、私はコロナ禍で痛感しました。熱海を盛り上げるには、街と人が元気でなければいけません。そこで、スタッフは地元で採用をして雇用を作り、地域の繋がりを守るため、株式会社エフエム熱海湯河原の社長に就任し、ラジオの中継地の整備も行いました。今、また観光客が熱海に戻りつつあります。この好機を逃すことなく、地域に役立てることを行っていきたいです。

企業データ



- 会社名 / 株式会社エヌティー倶楽部
- 代表取締役 / 富岡篤美
- 所在地 / 静岡県熱海市下多賀1472-1
- TEL / 0557-67-0017 FAX / 0557-67-2303
- 設立 / 1984年
- 事業内容 / 「味と湯の宿 ニューとみよし」の経営

<https://newtomi.jp>