

トップ インタビュー

名古屋クラウンホテル開業50周年を超えて ～地域と共に歩むビジネスホテルへ～

堀場産業株式会社

代表取締役社長 堀場 克司 氏

●インタビュー

名古屋中小企業投資育成株式会社
専務取締役 五十嵐 健二



堀場産業株式会社 会社概要

本社所在地：愛知県名古屋市中区栄一丁目8番33号
事業内容：都心の天然温泉名古屋クラウンホテル
の運営、不動産事業
施設：客室約600室、大小21の宴会場、
天然温泉三蔵の湯
設立年月：1949年1月

堀場 克司 氏 プロフィール

1972年 愛知県生まれ
2010年 当社入社 取締役就任
2011年 代表取締役社長就任
趣味：温泉巡り、スキー

《創業とコロナ禍の時代背景》

【五十嵐】2023年12月に「都心の天然温泉名古屋クラウンホテル」は50周年を迎えられましたが、まずは、会社のご創業の経緯や事業内容について教えてください。

【堀場】弊社の創業は大正7年(1918年)、曾祖父が呉服業を興したのが始まりです。そして昭和48年(1973年)、高度経済成長の真っただ中に名古屋クラウンホテルを「ビジネスホテル」として立ち上げました。開業当時、「これから出張者が東京から名古屋へ多く訪れる」という話があったことが直接のきっかけです。今でこそ「ビジネスホテル」という言葉がありますが、当時はその言葉すらなかった。後から振り返れば、まさに「ビジネスホテル」ブームの先頭に立っていたわけです。

【五十嵐】近年では、新型コロナウイルスの猛威が社会を襲いました。ホテル業界も大きな影響があったかと思います。

【堀場】正直に言うと、ホテル業をやめることも頭をよぎりました。人が集まることができない、更にはテレワークが一気に広がり、弊ホテルのインターゲットであるビジネスのお客様の出張需要がなくなるかもしれないという危機感がありました。

ただ、ふと立ち止まって創業時を振り返って見たところ、当時(1918年頃)スペイン風邪の流行や米騒動など社会の混乱期に創業していたことがわかりました。偶然かもしれませんが、創業時とコロナ禍で時代背景が重なり、弊社は社会の激動時にも必要とされたのかもしれない、と考え、今も必要としてくださるお客様がいらっしゃる限り事業を継続しようと、経営者として改めて覚悟が決まりました。

《宴会場 -事業ドメインの再定義- 》

【五十嵐】コロナ禍の危機的状況下、どのようなお考えや取り組みがございましたか。

【堀場】弊ホテルには現在、最大収容人数が200～300名で、ご利用人数に応じて分割開催可能な宴会場が3会場ございます。

実は、コロナ禍で発出された緊急事態宣言時に、宴会場をご利用いただくお客様が一時ゼロとなりました。人が集まってはいけないため当然です。ただ、そのような状況でも、週に数件はお客様から引き合いがあり、実際にご利用いただくケースもございました。中には300人収容可能な会場に、20人でご利用いただくというケースがございました。これはコロナ禍で、密を回避しなければいけないという特殊なケースではありましたが、ふと足元を見つめて気づきがありました。「なぜ弊ホテルをご利用いただいているのか?」ということです。お客様には重要な理由や要因があってご利用いただいているはずです。ここで、原点に立ち返って、お客様のご利用目的やニーズを、一つずつつぶさに確認しました。これは正直なところ、コロナ禍の前まで、仕事に追われ、ある種順風満帆なときに、少々疎かにしてしまっていたことだと感じます。



＜宴会場① 懇親会＞

すると、弊ホテルとシティホテルを比較した際に、弊ホテルの弱みだと思っていたこと、例え

ば、天井が低いこと、宴会専用駐車場がないことについて、お客様はさほど重要視していないことがわかってきたため、事前に十分なお説明をし、ご納得頂けるようになりました。すなわち、弊ホテルの宴会場のスペックを十分に活かすことができるマーケットを掴むことができたのです。結果として、宴会場に関し事業ドメインの再定義を行うことができ、それを踏まえ宴会場の大規模な改装や各オペレーションの見直しを実施しました。

【五十嵐】コロナ禍を重要な転機とされたということですね。今はどのような手応えを感じていらっしゃるのでしょうか。

【堀場】弊ホテルのご利用シーンの一例として、業界団体や各種組合の総会・懇親会、協力会社との研修や親睦会、経営計画発表会、各種研修など地域経済を支える方々の集まりが挙げられます。コロナ禍の前と比較したときに、ビジネスのお客様の出張需要は完全に回復してはならず、新たなステージに転換したのではないかと考えております。今は大規模な会合を開催できる宴会場の存在が弊ホテルの大きな柱となってくれています。シティホテルの客層やニーズとは異なった、弊ホテルに期待されている利用シーンに対し、新しい宴会場を自信を持ってご提案できるようになりました。どのような場合でもお客様のニーズを傾聴し、選択と集中を明確にして弊ホテルの提供できるサービスを伝えることが重要です。

今後、他の宴会場の改装も計画しておりますので、地元の皆さまには、是非ともご利用いただきたいと考えております。

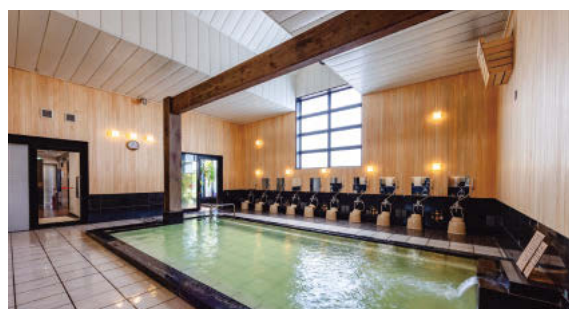


＜宴会場② 会議室＞

《開業から続く思いと地元地域との共生》

【五十嵐】名古屋クラウンホテルと言えば、天然温泉やなごやめしを堪能できる朝食も特徴的かと思います。

【堀場】天然温泉は1991年に開湯しました。ホテルの創業者である祖父は、「出張で名古屋を訪れ、一日の仕事で疲れたビジネスマンをどうしたら癒せるだろう」と考え、「都心でも温泉でゆっくり仕事の汗を流してもらいたい」という想いに至り、掘削が始まりました。弊ホテルの「天然温泉三蔵の湯」の名称は、清須城下に「3つの蔵」が並んでいたことに由来し尾張藩の藩蔵がホテル西側に位置したことから地域の旧町名である「三蔵」（みつくら）を温泉名としました。地下1,350m（2本目の現在は地下630m）から湧き出す源泉は、当時の採掘工事が非常に難航したと聞いております。2026年には開湯35周年を迎えたことを記念し、天然温泉三蔵の「ゆ」の文字もデザインをリニューアルしました（1枚目写真 のれん）。



＜天然温泉 三蔵の湯＞

朝食のメニューについても温泉と同様に、仕事へ向かう前の朝に、ビジネスマンを元気に明るく送り出したいとの考えが背景にあります。そして名古屋にお越し頂いたからには地元の食文化を感じてもらえるよう、「なごやめし」を召し上がっていただきたいと考えております。また、ホテル業という観点から言えば、お客様にとってサービスは最後の印象が最も重要であると考えています。宿泊客の方のホテルに対する最後の印象は、朝食で決まると言っても過言ではなく、再び愛知・名古屋にお越しいただいた際に弊ホテルをご利用いただくためにも、朝食には重点を置いております。地元地域との繋がりを強くし、愛知・名古屋の魅力を発信したいという想いから、弊ホテルの朝食では、地元の郷土料理を多く採用しております。例えば、近年においても世界から注目を集める発酵食の一つであり徳川家康の長寿の秘訣とも言われた味噌を使った「味噌串カツ」や「牛すじと野菜の八丁味噌煮」です。「なごやめし」を提供し始めた頃は、私自身が幼少時代の食卓の様子を思い浮かべながら料理人と作っていたこともあります。



<なごやめし>

地域に根差す企業として、単なる「ビジネスホテル」に留まることなく、地域の伝統や文化、原風景を提供することのできる存在でありたいと思っております。

【五十嵐】天然温泉も、なごやめしの朝食も原点は同じところにあるということですね。

【堀場】宴会場のように、市場の流れや時流に合わせて変えていくものもありますが、弊ホテルの開業時から受け継がれてきた、「どのようにしたら、弊ホテルに訪れていただくお客様に喜んでもらえるだろうか」という考えや、実践する姿勢は変えてはいけないものとして位置付けております。そして、お客様が喜んでくだされば、それこそが弊ホテルにとっての喜びです。その原点を、弊ホテルで勤めている幹部、社員、全てのスタッフに伝えていくことも私の重要な使命です。

《これからの名古屋クラウンホテル》

【五十嵐】コロナ禍を経て、原点を見つめ直され、これからの名古屋クラウンホテルにどのような将来像を描いていますか。

【堀場】弊ホテルでは、「ビジネスも観光も、すてきなご縁を願う®ホテル」という合い言葉を定めました。私たちがどのようなホテルを目指すべきかの指針となるものです。

 CROWN_えんむすび

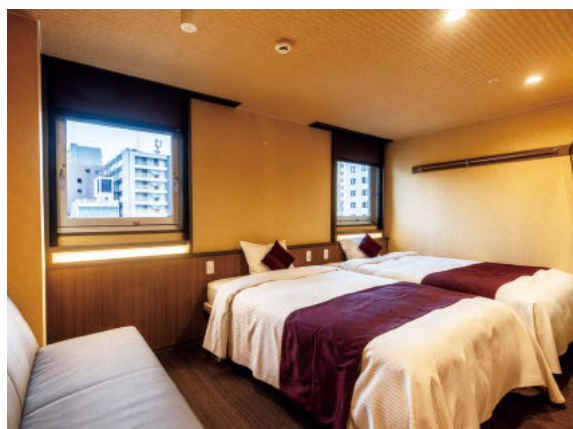
ビジネスも観光も、すてきなご縁を願うホテル

<合い言葉>

これまでは出張などビジネスでご利用いただくことが多かったわけですが、地元である愛知県や名古屋市が観光に力を入れる中、今後

は、推し活やイベント参加など観光の場面でも弊ホテルをご利用いただきたいと考えております。それに加えて、ホテルは単に宿泊する場所ということではなく、ビジネスで生まれるご縁や観光で生まれるご縁、そのような「人と人」「地域と人」のご縁を結ぶ場所を目指したいと考えました。

具体的な取り組みとして、観光でご利用いただくお客様向けに、シングルが中心だった客室を改装し、名古屋では比較的少ない2ベッドや3ベッドの部屋をご用意しました。これにより、家族連れ、カップル、友人の方々も宿泊していただきやすい環境が整ったと考えています。



<客室>

また、愛知県が指定する地域産業資源や名古屋市の観光名所などを絵にした「えんむすびMAP」を作成しホテルロビーで展示しています。「えんむすびMAP」を通して、この地域が大切にする資源や観光名所、歴史・文化・自然・教育や経済など「ものづくりの原点」にも触れて頂くことで、ビジネスも観光もすてきなご縁が結ばれることを願うという想いを込めております。

このような想いを、合い言葉にして目指すべきホテルの姿を全員で模索し、実践していくことが必要だと考えています。ホテルは地味な仕事も

多く、ほとんどがアナログです。IT化やDXで効率化できることばかりではありません。だからこそ自分たちの仕事を振り返って、お客様のニーズに寄り沿えているのか、常に問い続けたいと考えています。

また、地元である愛知県や名古屋市の人々にもお勧めいただける、選んでいただける、喜んでいただけるホテルでありたいと思います。遠方から来た方々から「名古屋クラウンホテルに泊まったよ」と、愛知県や名古屋市の方々が聞いたときに、「いいホテルに泊まったね」と言ってもらえるホテルが理想です。

そして、地域と共に歩むために、愛知・名古屋の魅力や食文化を発信し、社員一同が「ホテルの仕事を通じて地域に貢献することを通して、愛着と誇りをもって共に働けるホテルにしていきたい」と願っております。

【五十嵐】原点を見つめ直し、「地域と共に成長していく企業でありホテルであり続ける」という堀場社長の覚悟に、名古屋クラウンホテルの将来を強く感じました。本日は誠にありがとうございました。



<えんむすびMAP>