

15 人と繋がりを大切にする「あてまり高原ゾート ベルナティオ」が目指す「人に会いに来るホテル」とは

連載

あの憧れのホテルのスタッフに聞いてみた

新潟県十日町にある広大な敷地のリゾートホテル「あてま高原リゾートベルナティオ」。人ととの繋がりを大切にし、訪れるゲストを次々とファンにしています。ホテルが目指す「人に会いに来るホテル」とは。



「あてまりビジョン」というものがあります。人社すると一人一人に、目指すべきビジョン、ブランドストローガンなどの行動指針十カ条を記したビジョン

カードが配られます。その中には、地域・パートナーの皆様と共に地域の魅力を磨き続けることなど、お客様にとつての「美しきふるさと」であり続けるということが書かれています。

また、スタッフそれぞれが目指すべき人物像もビジョンに含まれます。意

見を言える人、意見を受け止められる人、学び続ける人、全てを「我がコト」として捉えることなどが記された「あ

てまりビジョン」を大切にしています。

ハード面の良さがあつても、人は心

が動かされないと記憶に残らないも

の。ただ訪れただけではなく、そこで起きたことによって自分の心が動かさ

れた瞬間こそ記憶に残っていくものだ

全スタッフが共通で大切にしている「あてまりビジョン」

あなたのホテルで大切にしていることはどのようなことですか。

つけた際、お客様にとっての価値がわかりかねるため、常に直接お電話をして確認をしています。そして、お客様が返却してほしいとおっしゃられたものであればどんなものでも丁寧に梱包してお返ししています。例え

ばお子様がお忘れになつたミニカーは「ホテルの庭で散歩している所を見つけました」といったユーモアを含めたメモと写真を添えて梱包してお送りしました。受け取ったお客様からは、「以前よりも物を大切にするようになつた」などの嬉しいお声が届いています。

セージなどをいただいて、スタッフ一同の活力となっています。

お客様との時間を大切にするためにテクノロジーを活用する

宿泊施設におけるテクノロジーの進歩についてどうお考えですか。

当ホテルでは、お客様からのお声を聞いて不便に感じているところはテクノロジーを導入して解決していくようになっています。

例えば、QRコードを読み込むとお客様のスマートフォンからレストランや温泉、コインランドリーなどの混雑状況が見られる仕組みを導入しています。

成長し続け、誰かに影響を与える人になるための努力

今後、挑戦していくことを教えていただけますか。

と思っています。例えば、おいしいお食事もただおいしいというだけではなりません。料理人のパフォーマンス、接客したスタッフの対応など、一つ一つが繋がって記憶に残ります。

こういったビジョンを基盤にしながらスタッフそれぞれが成長していく中で、お客様にまたこのスタッフに会いに来たいと思つてもらえるようなホテル、すなわち「人に会いに来るホテル」を大きな目標に掲げています。

お客様に喜んでいただくために始めた2つのサービス

他社とは違う自慢できる滞在方法やサービスを教えていただけますか。

二つの「忘れ物発送」は、ただお客様からお褒めの言葉をいただ

くこと多く、実際にホテルのファンになつていただくなづかになつているのかなどを実感していただけます。

この「バックヤードツアーやサービスを教えていただけますか。

二つ、「バックヤードツアーや忘れ物の発送」があります。どちらもお

す。コインランドリーは取りに来るのを忘れてしまうお客様も多く、他のお客様から使いたくても使えないといふお声が多く届いていました。そこ

で、混雑状況の確認に加えて、メールアドレスを登録すると、洗濯の終了をお知らせするサービスもスタートしました。

テクノロジーは便利ではあります

が、業務改善という形で取り入れているわけではありません。今までそういうお声が多く届いていました。そこ

で、実際にお客様からもその先輩の名前を聞くことが多く、「人に会いに来るホテル」ということを身をもつて表している方なので、私もそのようになります。

お客様はもちろん、スタッフからも信頼されて頼られ「こんな人になりたい」と思つてもらえるよう努力を続けていきたいです。

このに就職してよかつたと思える先輩に出会いました。その先輩からは人との在り方や、業務に対する意識や姿勢を色々と教えていただきました。

実際にお客様からもその先輩の名前を聞くことが多く、「人に会いに来るホテル」ということを身をもつて表している方なので、私もそのようになります。

これらによるお客様との時間に充てられるようになります。全てはお客様との時間を大切にするためにテクノロジーの導入をしています。



あてま高原リゾート ホテルベルナティオ
〒949-8556 新潟県十日町市珠川
TEL:025-758-4888
<https://www.belnatio.com/>



事業統括室 総支配人付(研修担当)
兼 ゲストリレーション部 宿泊グループ
アシスタントマネージャー

五十嵐ももさん

日本酒サービス研究会・酒匠研究会連合会認定
剛酒師

個人的な挑戦としては、「誰かに影響を与えられる人になりたい」と思っています。自分が新入社員のときに、