

帝国ホテル

The Ritz-Carlton Hotels
& Resorts



飽本健人

小田千佳



桐山ゆい

笹尾悠介

西澤真琴

歴史

The Ritz-Carlton Hotels & Resorts

- 創設 1898年
- 創設者 セザール・リッツ
- 一号店 パリ
- ホテル数 世界 21 か国に 63 のホテル
- 従業員数 32,000人

帝国ホテル

- 創設 1890年
- 創設 井上馨・渋沢栄一・大倉喜八郎者
- 一号店 東京
- ホテル数 国内に5のホテル
- 従業員数 1,852人

特徴

The Ritz-Carlton Hotels & Resorts

- 由緒ある建物を利用したり、テナントとして入居
- 従業員は常にサービスの基本精神が書かれている「クレド (credo)」というカードを携帯
- 従業員自らの判断で一日2,000米ドルまでの決裁権が認められている

帝国ホテル

- 1958年 日本初ではじめて“ブッフェスタイル”のレストランを導入
- 世界で初めてホテル内に洗濯やクリーニングを専門に行う部門を設けた

理念

The Ritz-Carlton Hotels & Resorts

- 豪華ホテルは社会や政治の動きに対して非常に敏感です。どんなに小さな動きにも即座に反応します。
- 秘密を守れない人や、自らの主義を貫くことができない人にはホテル経営は務まりません。
- セザール・リッツは王室にふさわしいホテルの経営者であり、ホテル経営者の王である。
- お客様は神様です。
- おいしい料理と完璧なサービスは密接な関係にあります。この2つを切り離すことはできません。
- お客様への過剰なサービスは避けなければなりません。目につかない、細やかなサービスが大切です。お客様は、ホテルでは静かな時間を望まれているのですから。

帝国ホテル

- 帝国ホテルは、創業の精神を継ぐ日本の代表ホテルであり、国際的ベストホテルを目指す企業として、最も優れたサービスと商品を提供することにより、国際社会の発展と人々の豊かでゆとりある生活と文化の向上に貢献する。

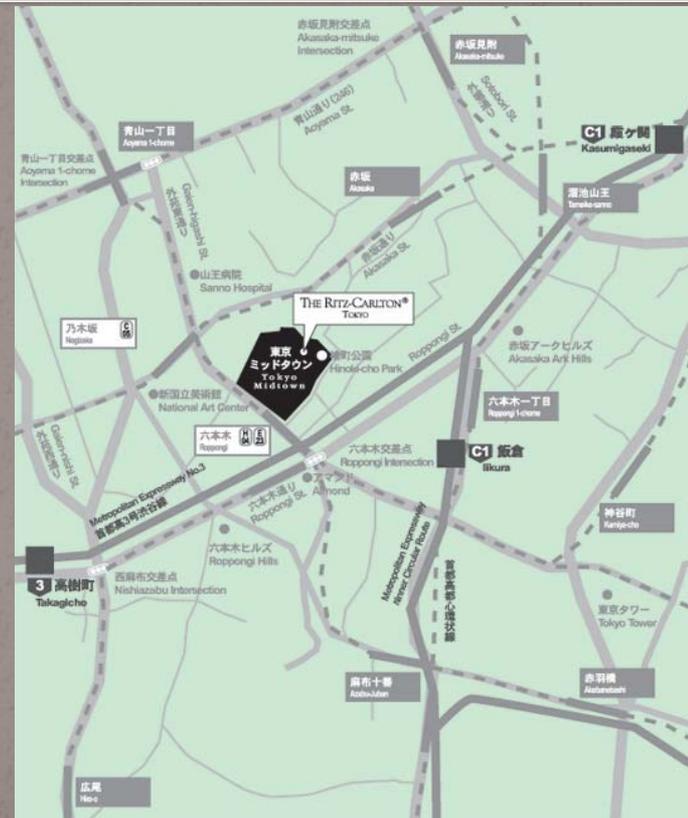
位置

帝国ホテル

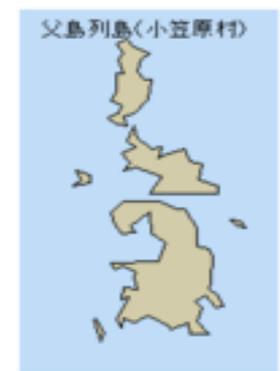


東京都千代田区内幸町1-1-1

The Ritz-Carlton



東京都港区赤坂9-7-1東京ミッドタウン



東京都

50km



千代田区について...

- 区の中央に皇居
→区全体の約15%が皇居
- 日本の政治・行政の中心
→永田町・霞が関
- 大企業の本社が集中(都市銀行、新聞社)
→丸の内・大手町
- 神田エリアは出版社が多い
→書店街の神保町
- 電気街の秋葉原、高級住宅地の駿河台
- 大部分がオフィス街及び官公庁街
→純粋な住宅地は限られている。
→夜間人口と昼間人口の差が極端
夜間人口は約4万4000人で23区で最も少ないが、昼間人口は約19倍の約85万人にまで膨れ上がる。
- その他のホテル
 - ・赤坂エクセルホテル東急
 - ・グランドプリンスホテル赤坂
 - ・ホテルニューオータニ

港区について...

- 港区は、企業本社を日本で最も多く構える区の一つ
 - 日本のビジネスの中心
 - 虎ノ門・新橋・芝
- 商業エリア
 - 六本木・青山
- 高級住宅街
 - 麻布・白金台
- 大規模開発地区
 - 汐留・台場
- 駐日大使館や外資系企業も多い
 - 外国人居住者も人口の約1割を占める。

● その他のホテル

- ・ホテルオークラ東京
- ・ANAインターコンチネンタルホテル東京
- ・ストリングスホテル東京インターコンチネンタル
- ・東京プリンスホテル
- ・グランドプリンスホテル高輪
- ・グランドプリンスホテル新高輪
- ・品川プリンスホテル
- ・グランドハイアット東京
- ・コンラッド東京
- ・ホテルアイビス六本木
- ・国際文化会館
- ・ホテルパシフィック東京
- ・ホテル・グランパシフィック・メリディアン
- ・ホテル日航東京
- ・ホテルJALシティ田町 東京
- ・ホテルヴィラフォンテーヌ東京三田
- ・ホテルアジュール竹芝
- ・シェラトン都ホテル東京

帝国ホテル東京の特徴

- 客室数 1,011室（本館650室、タワー361室）
- 宴会場 26室
- 結婚式場 3ヶ所
- 定評のあるクリーニングサービス
- 日本初のビッフェスタイルの食事



帝国ホテルのクリーニングサービス

- ホテル内についた汚れは確実に落とす！
- クリーニング部門ではホテル内で使われる食材の詳細を全て把握している
- ボタンがついたシャツはすべてボタンを外してからクリーニングする
- アイロンがけが終わった後に縫い付け直す
- キアヌ・リーブスも感激！！
- 1ヵ月以上前から洗濯物を溜め込んでホテルに持ち込むということもある
- 宿泊客以外にも利用できる

帝国ホテルの影響力

- 国の文化を代表するナショナルホテル
- ホテルオークラ、ホテルニューオータニとともに「御三家」と呼ばれる
- 日本のホテルで唯一『Institutional Investor』誌のホテルランキングに入っている



ザ・リッツカールトン東京の特徴

- ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニーL.L.Cグループのホテルのひとつ
- ミッドタウン・タワー (248m) の地下1階から2階および45階から53階に位置
- 東京タワーや富士山の絶好パノラマビュー



- 248 室すべて52平方メートル以上のゆったりとしたゲストルームとスイートルーム
- 45 階の壮大で格調高いスカイロビー
- 素晴らしい眺望が楽しめる2つのレストラン、ラウンジ&バー
- 2,000 平方メートルのザ・リッツ・カールトン スパ&フィットネス(46階)
- 52・53階には設備やアメニティが充実した、ザ・リッツ・カールトン クラブフロア



ホテルの印象を形作る
サービスと客室

帝国ホテル

- 社員数 1,852名
- 年間総売上 425億6500万円
- 客室平均稼働率 78、5%

何でもある！？帝国ホテル東京

・レストランはもちろん茶室、写真館、
ミュージックルーム、囲碁サロンまで完備。
裏エピソード・・・ごみはもう一泊OK！？



リッツカールトン東京

- 世界のトップ1%をターゲットとしたホテル

驚くべき価格！！

ロールスロイスによる送迎(75,000円)

超高価格のカクテル

フィットネスの初年度会費700万円

ではスイートルーム1泊はおいくら??



主な行動指針

- リッツカールトン
- 帝国ホテル

紳士淑女が
働くホテル

さすが帝国
ホテル

共通点・類似点

- 最高のホテルと呼ばれるために。



最高のサービス
クラブフロア
レストラン
こだわりの追求！！



相違点

- 独自性のために。



建物・立地

どこにターゲットを持ってくるのか。

日本と外資（言葉、接客姿勢）

ひとつの街づくり or 街とひとつに。

ホテル経営における重要な点

- “感動”を生むサービス
- 1人1人がブランド
- カスタマー・フォーカル・カルチャー
 - ①CS(顧客満足度)推進プロジェクト
 - ②ES(従業員満足度)推進プロジェクト
 - ③施設美化プロジェクト
 - ④社内広報誌作りプロジェクト
 - ⑤クレド作りプロジェクト

- ① 顧客満足度 (CS)
- ② 従業員満足度 (ES)
- ③ 地域満足度
- ④ オーナー満足度
- ⑤ 仕入先 (取引先) 満足度



この5つの「満足度経営」が必要

例：

リッツカールトンにおける価値観の共有

- 「クレドカード」

→ 価値観の内面化



TOPIC選択の理由

国際的ベストホテルへの興味

もちろん、私たちはこの2つのホテルを利用したことはありません。なぜなら、皆さんが知っている通り一流ホテルなため、宿泊料金が高いからです。そんな私たちの憧れである高級ホテルに関して、どのような事業展開やサービス、ホスピタリティーをお客様に提供しているのか純粋に興味を持ち、知ってみたいと思ったからです。

就職活動の一環に!!

私たちGroup1のメンバーは、全員観光科に所属しており、ホテルビジネスにおける日本を代表する帝国ホテルと海外を代表するザ・リッツカールトンを比較し、研究することで、今後の就職活動に向けた視野をより幅広くするいい機会になると思い、この2つのホテルを取り上げました。

リサーチを終えて感じたこと

- 帝国ホテル・リッツカールトン共に、自らに誇りを持ち、伝統やおもてなしの心を大切に、一流という言葉に恥じないサービスやホスピタリティーの向上に日々努めているのだと感じました。
- 時間の猶予や金銭的な面、立地の面で実際に宿泊や、ホテルに入ることはできなかったため、体験談などを伝えられないのが残念です。
- 社会に出て、お金の余裕ができたら一度は宿泊してみたいと思いました。
- 先生は、様々な国や地域へ旅行したことがあると思いますが、どちらかのホテルに宿泊したことがありますか？
⇒あるなら、肌で感じた「一流」を教えてください。

ご清聴ありがとうございました♡

