

# スターライトホテル 事業運営

## 新星 4月1日(土) よりスタート

北海道ホテル&リゾート(株) 小林代表取締役 へ聞く

北海道ホテル&リゾート(株)

小林英樹代表取締役

スターライトホテルなど、健民センター施設は、4月1日から北海道ホテル&リゾート株式会社が指定管理者として、事業を継続します。新たなオープンを前に、同社の小林代表取締役に、これからの事業展開などについてお話をうかがいました。

### 星遊館・芦別温泉

(温泉について)

日帰りの入浴について、温泉の源泉の良さから「化粧の湯」と呼ばれている素晴らしいアピールポイントがあるとなりました。今回は「美肌の湯」という化粧のノリがいいというテーマを活かして、美肌を保つだけではない、<sup>ビューティー・バー</sup>「BEAUTY・BAR」を本年度中に実現したいと考えております。

「BEAUTY・BAR」とは、美肌効果があると言われるナノイースチーマー等の設置や、化粧品を選べたり様々な今まで知らなかった物、ネットでは見ても使った事が無いような商品をつくつかお試しできる場所を設けようと考えております。

また、星遊館のロビーにおいては、インターネット＋漫画＋スパー銭湯のような3つの要素が融合する『おんせんCafe』(仮称)をイメージし実行しようと思っております。

弊社(北海道ホテル&リゾート(株))は、この素晴らしい温泉、この素晴らしい星空が見られる地域に感動し、現在ある富良野の弊社ホテルのお客様や、旭川・空知近郊にも連携をもちながら、魅力あるリゾートを知ってもらおうと考えたのが、ここ芦別へのアドバンスのきっかけです。

### ホテル

(宿泊について)

スターライトホテルでは主に、あらためて、星の降る里芦別の「星」というものを、多く体感してもらええる施設を考えています。

たとえば、ホテル屋上には宿泊者専

用の満天ラウンジ(仮称)を開設し、お客様が星を堪能できるテラスの設置ができればと思っております。天体望遠鏡の設置はもちろんのこと、ドリンクを自由に飲みながら星を見られる環境を整備したり、また、ホテルの目玉のひとつにしたいのが、ホテル正面の敷地を利用して、星空観察ができるツアー方式の星空体験を味わっていたたく星のテラス(仮称)の設置など、宿泊者はもちろんのこと、日帰り利用のお客様にも楽しんでいただける施設を作りたいと思っております。

芦別市の皆さんにもご理解いただき、スターライトホテルの名にふさわしい環境作りを手掛けていきます。

いずれにしても短時間での滞在ではなく、若い方からご年配の方まで長時間過ごしてしまふ、居心地の良い空間を目指し、市外のお客様にも何度も来ていただけるような演出や雰囲気作りを工夫していきたいと考えております。

食事に関しても、『美・健康』をキーワードに地元食材を最大限に活かしながら提供していきたいと考えております。



## 無料カードの発行

(会員について)

今回、スターライトホテルでは専用ポイントカードの導入を検討しております。通常会員・特別会員・プラチナ会員など何度も来館するお客様のため、ご利用に応じて会員ランクが変わるものにしたと考えており、特典も変えていきたいと思っております。もちろん入会費、年会費は無料です。

レストラン利用においても通常会員の割引5%に対して、特別・プラチナ等の会員は更に割引等の特典を検討しております。また会員様の情報から、必要な動向分析をしつかり行い明確な数字として捉えていくためにも、年齢・男女比・エリア等をはじめ、どれぐらいの頻度で来ているのかを今後の商品づくりや企画づくりに生かして、よりお客様がご利用しやすく、効果のあるポイントカードにしていきたいと思っております。

また、随時お客様アンケートを、日帰り・宿泊について行いながら、ご意見・ご要望をたくさんいただき、今後のマーケティングリサーチとして活用することで、微力ながら一歩ずつお客様の要望をいち早く捉えてトライし、「地域一番！喜びの集まる空間」を目指してまいります。

健全な経営をすすめるために、変化させていくことが必要な状態となっております。

すなわち、今の収入に合わせた身の丈に合ったサービスや商品にしていくために、事業仕分ではありませんが、不必要と思われるものは削減し、十色なお客様のご意見や必要と思われるものに目を向けて「お客様がさらに喜ぶサービス」を追加していきたいと考えています。

たとえば市内から温泉までの路線バスにおいても、14時10分が最終であり、温泉までの路線バスはなくなり、無理をしたらできる削減や現在不必要なものなどを削減対象として検討し、「いま本当に必要なものを追加」して、スターライトホテルや星遊館・温泉に来る理由付けを明確にさせていかななくてはならないのではと考えます。削減は、また昔のような収支に落ち着けば再度、必要に応じ復元を検討したら良いと思います。

人口は芦別市に限らず、どの自治体も減少します。また各自治体においてもそれなりの魅力ある温泉施設を持っております。そんな現状の中、魅力ある明確な動機をこの「スターライトホテル」が持ち、近隣の市町村の方々に

も「来たくなる」施設づくりを行い、最終的に「また来たくなる」ものに変化をさせて、固定客作りを推進し安定した集客ができる施設にしていかななくてはなりません。そのためには多くの皆さんから意見を頂戴しながら、できる努力を行い、実行にも繋げてまいりますので、アンケートのご協力にもお願いをいたします。

また、新人企業でありますし、初めての指定管理業務ですから、新たな取り組みから、不便をお掛けすることも

多々あると思いますし、継続的にできないサービスも出てくるかと思えますが、スターライトホテルが永続的に、安定した経営ができる基盤を残していければと思っております。そのために多くのチャレンジや実証を行い、我々は惜しみなく、できる理由を探しながら実行に移し、必ずや1〜2年間の間に学びきり、この施設に相応しいサービス・商品内容に変化をさせ定着させますので、どうかご理解と応援をよろしくお願いいたします。

### <お知らせ>

#### ● 星遊館の日帰り入浴／ご利用料金

会員 おとな 600円 こども 300円 (消費税込)  
一般 おとな 800円 こども 400円 (消費税込)

#### ● 芦別温泉の日帰り入浴／ご利用料金

会員 おとな 450円 こども 200円 (消費税込)  
一般 おとな 500円 こども 250円 (消費税込)

※ 会員手続は、ホテルフロントで受付し、即日発行・利用できます。(入会費無料)

※ 施設の改修に伴い星遊館の露天風呂(男女)が、4月3日(月)から6日(木)まで利用休止(大浴場やサウナ等、露天風呂以外の施設は通常どおり使用できます)となりますので、ご了承ください。

※ 星遊館出入口の変更(閉鎖)と施設の改修に伴い、星遊館の正面入口を閉鎖することになりました。4月3日(月)からは、スターライトホテルのフロントよりお入りください。

#### ● レストラン営業は4月20日～

ホテル1階のレストラン「ムーンライト」は4月20日(木)にオープンします。

営業時間

[ランチ] 11:30～14:00

[ディナー] 18:00～21:00

#### ◆ 問い合わせ／

スターライトホテル ☎ 23-1155

芦別市ご出身の  
森川清美取締役副社長

