

スタッフの安全とお客さまの安心を「持続除菌」オペレーションで実現

世界中で新型コロナウイルスが猛威を振るう中、日本におけるニッコー・ホテルズ・インターナショナルの最上位ブランドの2軒目として、今夏リブランドオープンした「グランドニッコー東京ベイ 舞浜」。まさに嵐の中の船出となった同ホテルでは、どのようにしてウイルスの脅威からゲストやスタッフの安全を確保しながら営業を行なっているのだろうか。同ホテルの宿泊部部長の鎌田剛志氏と料飲部部長の相武史氏に with コロナにおけるホテルの衛生管理オペレーションを聞いた。



グランドニッコー
東京ベイ舞浜
宿泊部部長
鎌田 剛志 氏

◇コロナ禍におけるホテルの営業状況を教えてください。

鎌田 7月に「グランドニッコー東京ベイ 舞浜」として新たにオープンしました。7～8月と厳しい状況が続きましたが、感染状況が落ち着いてきた9月の後半には、GoToトラベルで東京除外解除の報道があり、さらに地域共通クー

ボン券の存在で潮目が変わりました。中でもTDR(トウキョウディズニーリゾート)の新エリアオープンが追い風となり、10月時点でかなり回復してきました。

相 リブランドオープン当初は、朝食ブッフェができず、和食と洋食のセットメニューをチョイスしていただく形で提供したのですが、人気のブッフェの要素を継続できればと考え、例えば和食セットをお選びいただいても洋食セットのメニューから好きなだけ選べるオーダースタイルにしました。思いのほか好評でオークラニッコーグループが行なっているCSアンケートでは、7～8月と2カ月連続で1位を獲得しました。今後お客さまが増えるとともに、順次通常営業にしていきたいと思います。

お客さまとスタッフへの安全安心を実現する衛生対策

◇コロナ禍以降、衛生管理に関するオペレーションで留意した点がありますか。

鎌田 オークラ ニッコー ホテルズで策定した新たな安全対策基準「CLEAN & SAFE STAY」に基づいて衛生管理を徹底していますが、お客さまとの距離感やお客さまをご案内する際どのくらい距離を置くのか、お荷物をお預かりして良いものかなど、実際にオペレーションをしてみても戸惑うことがいくつかありました。それらをスタッフで共有し、このシーンでは

こうしようとルール化してようやく数カ月がたちました。まだまだ模索中で、試行錯誤と改善を繰り返しているところです。

相 例えば、レストランで食事を終えたご家族連れを見送る際、お子さまがハイタッチを求めてきたときにどう対応するのか苦慮することもありました。いまはエアタッチなどで、安全なスペースを確保しながらコミュニケーションを交わすといった新しい接客も定着しつつあります。

鎌田 当初は、お客さまのご利用頻度に合わせて、1～2時間おきなど、場所によって除菌作業を行なっていました。正直、どこまでやればいいのか見当もつきませんでした。

相 お客さまに安心していただくようにと、レストランも同様にアルコール除菌スプレーを携帯したスタッフが常時除



客室清掃オペレーションより。「ドアノブ」にも仕上げるひとふき

導入事例

菌作業を行なっていましたが、それはかなりの負担となっていました。

鎌田 そんな中、1日1回の使用で1カ月間、除菌・ウイルス除去効果が持続する、エスター(株)のDr.CLEAN+ 除菌・ウイルス除去スプレーに出会ったのです。

相 with コロナ時代となり、宴会場ではどのような新しいオペレーションができるのかと、除菌作業の適正頻度に答えを見出せない中、除菌・ウイルス除去効果が1回の使用で1カ月間持続すると知り、もはや「これしかない!」と、Dr.CLEAN+ のサンプルをさっそく使用させていただきました。

鎌田 菌やウイルスへの効果を目視することはできませんが、提示されたデータには説得力がありました。先日、館内の除菌箇所を無作為に抽出して、菌やその死骸の量、菌の増殖を担う残存たんばく質などの量を測定したところ、使用の都度アルコール消毒しているペンよりも、Dr.CLEAN+ で1日1回除菌作業を行なったエレベーターのボタンの方が、残存量の数値が格段に少なかったのには驚きました。

◇「Dr.CLEAN+」はどのように使用されているのですか



本来ならば1回の使用で、1カ月効果を発揮するが、エレベーターのボタンなど不特定多数が使用する箇所は、1日1回使用

鎌田 Dr.CLEAN+ を使用する箇所は、目が届きにくいけれど、お客さまが実際に手に触れる機会があるところ。客室においては各種リモコン類、ドアノブやトイレの操作ボタンなどの6箇所。ロビー周りでは、エレベーターのボタンや階段の手すりなどの13箇所です。Dr.CLEAN+ は使用するたびにコーティング力が増すので、1日1回の使用で十分と考えています。

相 レストランでは、お客さまが使用するテーブルはDr.CLEAN+ で1日1回拭いています。そうしておくことで、お客さまがご利用になられた後の清拭については、水拭きでも何ら問題ありません。アルコール除菌液の使用頻度も適切になり、コストも管理しやすくなりました。調理場はもちろん、バックヤードへ続く扉やドアノブなどについても、1日1回使用すれば除菌効果が持続するので、スタッフに安心感を与えてくれます。

◇衛生管理を含め、今後のホテルオペレーションについて。

鎌田 現在、リブランドによる改修工事を実施しています。このタイミングだからこそと、建材などにも抗菌効果を持つ素材の採用を検討しています。それに伴い、衛生に関するオペレーションも取捨選択できるようになると思います。また当ホテルは、ほぼ全室バルコニー付きで窓を開けて外気を取り込むことができます。このアドバンテージを生かして、安全・安心かつ心地良いステイを提供していきたいと思っています。

相 このニューノーマルという状況は「ノーマル」化するとみえています。これからもテーブルは使用后すぐに除菌、スニーズガードの設置は当たり前で、それが無くなることで不安を抱かせてしまうのであれば、with コロナ時代のオペレーションとして継続することになると思います。

いまだコロナ禍という状況ではありませんが、私どもと致しましては、スタッフとお客さまの安全を確保しながら、安心して過ごせる空間を提供していくしかないと思っています。ホテルとは全ての人が安心してご利用できる場所でなければなりません。そのミッションを胸に安全・安心のホテル運営を実践していきたいと思っています。



グランドニッコー
東京ベイ舞浜
料飲部部長
相 武史 氏