



家族に愛される空間をきわめる 「ウェルカムキッズ&ベビー」のホテル

赤ちゃん・子どもと一緒に、安心して旅や結婚式を楽しみたい……。ファミリー客の切実なニーズに応え、リゾートホテルの革新が始まった。

取材文 仲藤里美

ニーズに応じて打ち出した 歓迎！お子連れのお客様

那覇空港から車で7分という抜群の立地を誇るロワジールホテル那覇。1993年に開業、結婚式場も併設した同ホテルでは2018年1月、ミキハウス子育て総研株式会社による「ウェルカムベビーの結婚式場」の認定を取得した。

この認定は同総研が、赤ちゃんや小さい子ども連れでも安心して挙式・列席できる式場を「ウェルカムベビーの結婚式場」として認定するもの。他に宿泊施設を対象とした「ウェルカムベビーのお宿」もあり、同ホテルでは数年前に、この「お宿」認定も取得している。

「お宿」認定取得のきっかけは、10年ほど前から「ファミリープラン」の人气が非常に高く

なってきたことでした。これだけニーズがあるのなら、「お子連れのお客様、歓迎します」ともっと積極的に打ち出してはどうかと考えたのです」

同ホテル・ブライダル課の知念秀展氏はそう語る。その後、結婚式場の認定もあることを知って、迷わず取得を進めたという。

「集客のためというよりは、もっとお客様にニーズに応えたい、ホスピタリティを徹底したいという思いからの取り組みでしたが、結果的に集客にもつながっていると感じています」

部門を超えた連携で 離乳食やアレルギー対応も

ホテルも結婚式場も、「ウェルカムベビー」認定取得のためには、設備やサービスなどにつ

カップルのための「パパママ・キッズ婚」プランを充実。きめ細かいニーズに応えられるよう、ウェディングプランナー5名が一般社団法人日本子育て支援協会の「パパママ・キッズ婚」プランナーに公認も取得した。

また、ブライダルサロンでも、子連れのカップルが安心して打ち合わせに臨めるよう、備品などがとがった部分はガードするといった見直しを続けている。今年5月からは、サロン内のキッズコーナーに設置したおもちゃを、プラスチックや塩ビ製から木製に切り替えた。「物珍しいのか、お子さんが熱心に遊ぶので打ち合わせに集中できる、この声をいただいています」と知念氏は言う。

さらに、ホテル部門、ブライダル部門ともに、1歳の誕生日を祝う沖縄独特の行事「タンカーユエー(*)」を体験できるサービスも実施。「いい思い出になった」と好評だ。

スタッフ全員の方で目指す さらなるホテルの価値向上

最近では、「知人にすすめられて」以前にゲストで出席して

とてもよかったから」という理由で同ホテルでの挙式を選ぶ子連れカップルも増えてきた。「それだけ、お子様と一緒に楽しんでいただけるいい披露宴がつくれたということかなと、うれしく思っています」と知念氏。ただ、特に従業員の意識面では、まだまだ改善の余地があると感じているという。

「例えば、お子様に話しかけるときには、背をかがめて視線を合わせる。エスカレーターの近くで遊んでいるお子様がいたら、危険なことはないか目配りしておく。そうした行動を自然に取れるようになってはなりません。認定取得の50項目に含まれているわけはありませんが、「ウェルカムベビー」という冠をいただいている以上、当然の責任だと考えています」

さらなる意識向上を目指して、従業員が外部の勉強会・研修会などに参加する機会も積極的に設けている。

「全体に風通しがよく、ホテル一丸となって動けるのが当ホテルの特長。今後も部門を超えて協力しながら、取り組みを進めていきたいですね」。知念氏はそう語る。



日本子育て支援協会「パパママ・キッズ婚プランナー」の認定を取得したスタッフがきめ細やかに対応。



アレルギー対応のお子様メニューや離乳食にも対応。ウェディングプランナーが相談に応じてくれる。



ブライダルサロンではお子連れ打ち合わせが可能。おもちゃや絵本を備えたキッズコーナーもある。