

## 株式会社ミナシア

# 「ひとりを笑顔に、世界を笑顔に」を目指して ——コストダウン—辺倒の業界に新風を吹き込むホテルチェーン

ここに注目!

画一的ではないホテル独自の手厚いおもてなしで差別化  
人材育成で競争力と働きがいを向上

### 3タイプの 宿泊特化型ホテルを展開

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大で苦境に陥っているホテル・レストラン業界。そんな中、ポストコロナ時代に向けて着実な成長戦略に取り組んでいる企業がある。宿泊特化型ホテルと飲食店を運営するミナシアだ。

ミナシアは前身の株式会社ウィングインターナショナル時代の1990年に1号店となる「ホテルウィングインターナショナル須賀川」(福島県須賀川市)と併設の「美食酒家くゆめぜん>須賀川」をオープンして以来、30年以上にわたって「泊」「食」のコラボレーションという独自の発想で、ホテル・レストラン事業を展開してきた。当初は北海道千歳市や鹿児島県出水市、山口県下関市など、大手ホテルチェーンとの競争が激しい大都市を避けて展開して

いた。

しかし、2010年代に訪日外国人観光(インバウンド)客が増加したのを受けて、東京や大阪、横浜などの大都市にも出店。2014年6月にホテルJALシティ四谷をリニューアルした「ホテルウィングインターナショナル プレミアム 東京四谷」(東京都新宿区)をオープンし、上級ホテル「プレミアム」の展開を始める。

16年5月には「ホテルウィングインターナショナル セレクト 博多駅前」(福岡市)を開業。「セレクト」は全フロアのデザインが異なるユニークなホテルで、利用するたびに新しい宿泊体験ができるのが特徴。標準タイプの「ホテルウィングインターナショナル」、上級タイプの「同プレミアム」、デザイン重視の「同セレクト」という3タイプのホテルを展開している。20年には、仙台と札幌に新ブランド「テンザホテル」をリブランドオープンし、ミ

ナシアとして運営するホテルは、全国に37店舗、4892室となっている。

一方、レストラン事業は、宿泊特化型ホテルにレストランを併設するスタイルで始まった。ビジネス客が多いため、和食や日本酒などを充実した居酒屋スタイルが中心だ。現在はホテル内併設店が10店舗、ホテル外の独立店が2店舗ある。顔が見える生産者がつくった食材や酒などにこだわり、食と宿泊をセットにした「食泊」サービスをセールスポイントにしているという。

### 手厚い人材教育で、 一段上のサービスを提供

ミナシアの強みは人材。画一的なサービスを提供する他の宿泊特化型ホテルにはない従業員のフレンドリーな接客が、宿泊客から高い支持を得ているという。厳しい価格競争でコスト削減に迫られるホテル業界では、チェックインか



「ホテルウィングインターナショナル プレミアム東京四谷」 外観



「ホテルウィングインターナショナル セレクト博多駅前」 4階フロア



「ホテルウィングインターナショナル 旭川駅前」 朝食ビュッフェ

らチェックアウトまで一切が自動化され、従業員と顔を合わせる機会がないホテルまで登場している。

ミナシアのホテルウィングインターナショナルチェーンでは、例えば「水が飲みたい」という要望に水を渡して終わりではなく、「なぜ水が飲みたいのか」を先回りして考えて宿泊客の気持ちに寄り添うように指導している。そこにただ一つの「正解」はない。どこに泊まっても同じではなく、各ホテルにそれぞれ個性があり、違った楽しみ方ができるように工夫している。

共通しているのは「宿泊客と家族のように接すること。要望や相談には親身に対応し、チェックアウトの際には自宅から出かける時のように「行ってらっしゃいませ」と声をかける。ホテルのスタッフが宿泊客からお土産をもらうこともしばしばあるという。コロナ禍でビジネス客もインバウンド客も激減して苦戦を強いられているホテル業界にあって、従業員による手厚い接客は宿泊客から「選ばれる理由」になっている。

人材教育では社内研修に加えてオンラインで外部セミナーに自主的に参加できるほか、若い従業員

が積極的にチャレンジできる環境がある。「プレミアム 東京四谷」では新入社員の「客室に折り鶴を置く」提案が採用され、顧客から高い評価を得た。手厚い従業員教育に加えて、職場や顧客に認められることで若手社員の仕事満足度は高く、入社3年目の離職率は10%未満と同業他社に比べて圧倒的に低いという。「ポストコロナ」でミナシアがホテル業界のトップランナーに躍り出る可能性は高い。その原動力は、同社がこれまで手塩にかけて育ててきた若者からベテランまでの分厚い「人材」なのだ。

### 「わが社を語る」

代表取締役社長  
下嶋 一義氏



### 愛されるランドマークとして

ミナシアの語源は「みんなが幸せに」という言葉。当社にかかわるすべての方々に幸せになってほしいとの願いを込めています。ホテルやレストランをお選びいただいたお客様一人ひとりに喜んでいただくことが、私たちの幸せ。お客様の満足や感動、スタッフの充足感、まさに笑顔がバロメーターになります。目の前のお客様を幸せにするということを第一に、世界中

に笑顔の輪を広げていきたいと考えております。そして、地域の方々とのつながりを大切にしながら、多くの方々から愛されるホテル・レストランになりたい。地域の魅力を発信していくことで、その街で永く愛されるランドマークとして、そこに必要な存在であり続けたいと願っております。

### 会社 DATA

本社所在地：東京都千代田区神田小川町1-2 風雲堂ビル3階  
創 業：2001年6月  
代 表 者：下嶋 一義  
資 本 金：5,000万円  
従 業 員 数：936名

事業内容：ホテル・レストランの経営、企画、運営ならびに管理、ホテル・レストランの運営に関するコンサルティング業務

U R L：https://minacia.jp/



家族のような接客をいつも心掛けています



スタッフ同士のコミュニケーションも常に取れています