



〈東館2階ファッション物販ゾーンパース〉
トレンドを取り入れたスタイルで、思いっきりファッションを楽しむための空間が広がり、高感度なブランドが一堂にそろう。

きるわけです。昨年は1970万人の外国人の方が日本を訪れています。一昨年東北を訪れたのは約34万人。しかし、函館は同市だけで35万人の外国人が訪れているのですから、まずは函館から東北に外国人旅行者を引き込む工夫も、これから非常に大事になってくるのではないかと思います。

海外からのお客さまが必要とするサービスを提供

「いま「インバウンド」の重要性が話題になっていますが、外国人の利用状況や、これに対する御社の取り組みをお聞かせください。

私どものホテルでは、ご宿泊になった外国人のお客さまが確かに増えており、客室数で申し上げますと、震災前

は8%、震災後に3%まで落ちましたが、一昨年は6%まで回復、昨年は10%になりました。この数字は過去最高で、急速に伸びています。外国人のお客さまへの対応として、一年前に仙台で開かれた国連防災世界会議を契機に、ホテルに無料WiFiの環境を整えました。また8カ国貨幣から日本円へ交換のできる自動両替機を導入しています。ソフトの面では、2014年の12月にローカルハラルの認証を受け、ムスリムの方々へのお料理も提供できるようになりました。また現在、お部屋の案内に関するツールや弊社のホームページの多言語化を進めています。一方、エスパルでも一部でのみ利用が可能だった無料WiFiが、3月18日から全館でお使いいただけるようになり、一括免税カウンターも整備しました。さらに、「東北に來られる方が何を望んでいるのかを知ることからサービスは始まる」という考えから、シンガポール、タイ、マレーシアでの営業活動も行っていますし、この4月1日からは、シンガポールに社員を駐在させて、販売ルートづくり、情報収集を行うことになっていきます。また洋食部門の社員を半年間、フランスに派遣しています。テロなどの問題もあるのですが、世の中が猛スピードで変化の中で、私たちが変わらなければ、せっかくのチャンスも取り逃がしてしまいます。いま、自分たちは何をすべきかを考え、行動に移すようにしています。

【概要】 仙台ターミナルビル株式会社

代表者：代表取締役社長 新妻 博敏
創立：昭和51年4月5日
資本金：18億円
事業内容：ホテル事業（ホテルメトロポリタン）とショッピング事業（エスパル）を両輪に、東北エリアにおけるフラッグシップ会社として、駅立地を最大限に活用した新しい価値を創造し、お客さまに新たな感動を提供しています。
所在地：仙台市青葉区中央1-1-1
TEL. 022-267-2570
ホームページ：http://www.stbl.co.jp

クローズアップインタビュー

仙台駅を利用するお客さまに「選ばれる」存在になる努力を続けてまいります。

仙台ターミナルビル株式会社
代表取締役社長
仙台商工会議所 常議員・3号議員
にいつま ひろとし
新妻 博敏 氏

プロフィール

昭和23年1月22日生まれ。岩手県出身。血液型O型。
昭和45年3月東北学院大学経済学部を卒業後、同年4月日本国鉄に入社。国鉄分割民営化により東日本旅客鉄道に入社し、東北地域本社営業部旅行課長、仙台支社仙台研修センター所長を経て、平成12年2月仙台駅長に就任。2年余り務めた後、仙台ターミナルビル株式会社にエスパル事業本部営業部長として出向、平成18年6月同社専務取締役SC事業本部長兼エスパル仙台店長となる。平成20年東北総合サービス株式会社代表取締役社長を経て、平成24年より現職。



お客さま満足度の向上をめざして

「エスパル仙台東館（以下、東館）が3月18日にオープンしますが、全体的な開発のコンセプトや施設の内容などを教えてください。

今回の事業は、仙台駅を含めた周辺のまちづくりが基本にあります。その一環として、仙台市さんとJR東日本さんが仙台駅の東西をつなぐ自由通路を拡幅したり、新たに東口改札を設けるなどの事業を行う中で、私どもも、東館の新築と本館のリニューアル、そして来年初夏のオープンとなるホテルの新築を計画しました。

おかげさまで、エスパルは、この3月18日に満38歳になります。私どもとしては、まだまだ皆さまのご希望にお応えできていない部分があるとも感じしており、今回の事業は、お客さまの満足度の向上を軸に進めてまいります。

「お客さまの満足度向上」という点で、どのような配慮をされたのですか。

駅という場所柄、地元仙台の方々をはじめ、通勤・通学で駅を利用される方、観光やビジネスで遠くからおいでになる方、さらに駅周辺でお仕事をされている方など、幅広いニーズにお応えできる駅ビルにしていきたいということ、店づくりを行いました。

特にファッショント部門は、これまで主に女性をターゲットとしてきましたが、今回は、メンズ、キッズを含め、

「今後の抱負をお聞かせください。」

仙台駅も仙台のまちも、他の都市から羨まれるほど活気にあふれています。「駅だから（にぎわっている）」と言われますがそうではなく、これは、仙台というまち、そしてマーケットが、成長していることを象徴しているのだと思います。仙台という都市自体に魅力を感じなければ、駅にだって人は集まりませんし、新しいお店も出店してくれません。そのことに私たち一人一人が気づき、これからの店づくり、サービスづくりを行っていく必要があります。そのためにも、常に新しいことにチャレンジして、「お客さまに選ばれる」存在になるための努力を続けてまいります。

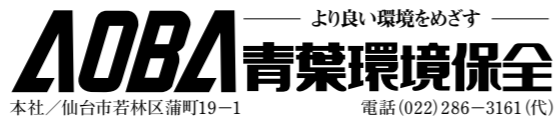
カップルからファミリーまでお買い物を楽しめる店舗構成になっています。また、東館には東北初進出という店舗も多く、東京まで行かなくてもお目当ての商品が手に入るとなれば、これまで以上に東北各地のお客さまにお越しただけだと思っております。3月26日に北海道新幹線が開業しますと、仙台―新函館北斗間が約2時間半で結ばれますので、函館からのお客さまも見据え、北海道の方に向けた品ぞろえも行っていきたいと思っております。

広域連携で東北の魅力をアピール

「北海道新幹線の開業により、仙台駅は北海道との交流拠点になると予想されますが、観光を軸とした広域連携についてのお考えをお聞かせください。」
私が日ごろから感じておりますのは、東北は、もっと広域連携というものを意識的に実践しなければならぬということ。例えば、国内外から観光客を誘致する場合、各県の良さを県ごとにアピールするのではなく、各県の代表は他の県の良さもすべて知り尽くし、東北というフィールドでどんな過ごし方ができるのかを提案することが、相手のニーズに応えることになるのではないかと思います。まず東北6県が、全体として連携することが非常に重要ではないかと考えます。これからは北海道新幹線の開業で、函館を含めた観光ルートをご案内することもで

『森』は生きています。人間と共に。

二酸化炭素を酸素に。人間にとって欠かせない酸素を、人間が吐き出した二酸化炭素から作り出す植物たち。この自然のサイクルを、一本の木を、そして森全体を、見守っていかなくては……。そう私たちは考えています。私たちは青葉環境保全です。



本社/仙台市若林区蒲町19-1 電話(022)286-3161(代)

