

風呂やタイプの異なる3つの貸切風呂、またコンセプトの異なる2つのレストランや箱根の雄大な自然を感じていただける自慢のテラスを備えており、思い思いにゆっくりと施設内で過ごしにしたいお客さまからご支持をいただいております。国内そして海外のお客さまに、佳らうだからこそできる、真の日本のおもてなしをご体験いただける日が来ることを願っております。

また、25年までの全面開業をめざしてリニューアル中の「別府温泉 杉乃井ホテル」では、今年7月に新棟「虹館」が開業しました。「ロフトルーム」のデイベッドや、「ファミリールーム」の团らんスペースなど新たなタイプの客室をご用意し、今まで以上に総合リゾートホテルとして、あらゆるニーズにお応えしてまいります。今後も新館の開業を2棟控えており、ご愛顧いただいていたお客さまはもちろん、新たに生まれ変わる杉乃井ホテルの魅力を引き続き多くの方にお伝えできるよう、着実に準備してまいります。

グループ全社的な取組みとして、21年5月には施設のある地域の企業や自治体との連携、オリックスグループのリソースを

活用して、新たな観光資源の発掘・創出を行なう「地域共創プロジェクト」を立ち上げました。この取組みはOHRの全施設が対象となっており、施設ごとに専任担当者を任命し、地域の新しい魅力を発見しながら当社施設ならではの新しい体験をお客さまにご提供できるよう、日々推進しています。

12月には立命館アジア太平洋大学（APU）との間で、「友好交流に関する協定」を締結しました。世界的にもユニークな多文化・多言語の教育環境を持つAPU学生の多様な感性を当社の施設運営にも生かしながら、別府地域全体の観光需要の底上げとその課題解決を通じた人材育成をとに進めてまいります。こうした地域連携を全国の当社運営施設などで順次進めながら、「訪れるお客さま」「地域」「当社施設」にとつての好循環をつくり、日本の観光産業の未来を見据え、盛り上げていく一躍を担いたいと思います。

また、地域共創だけでなく、「CO₂削減」「食品ロスの削減」「脱プラスチック」など、サステナブル社会実現に向けた取組みを進めてまいります。現在、施設における課題の定量化や解決案の提示など、ハード・ソフ

トの両面から議論を深めています。22年はこれらの推進元年と

(株)グローバルエージェンツ

※複数施設あり。アンブレラブランド名：「LIVELY HOTELS」



代表取締役

山崎 剛氏

資本金●3000万円
住所●東京都渋谷区南平台町7-3

位置付け、従業員一丸となって具体的に対応してまいります。

本年もよろしくお願いいたします。

2022年はブランディング改革の年

弊社では、2019年を開発の年、20年をオペレーション改革の年、21年をゲストエクスペリエンス改革の年と位置付け、コロナ禍においてもアクセルを緩めることなく、DXによる業務効率化、モバイルサービスによるゲストの滞在体験の拡充を図りました。

できなかつたこともありましたが、現在ではゲストの1割がルームサービスを利用し、2割がレンタルやアメニティアイテムをゲストのスマホを通してリクエスト頂くまでになりました。

さまざまなニーズに対応することで全体の稼働を上げていくべきであるため、この点においても非常に効果的な取組みでした。

22年はゲストエクスペリエンス改革を継続しつつ、新たにブランディング改革の年と位置づけています。それに先駆けて21年7月には、全国11施設1200室の個性的なブランドたちを束ねたアンブレラブランドとして「LIVELY HOTELS」を

体験拡充については、客室内での時間をより豊かに自分らしくお過ごし頂けるよう、客室からゲストのスマホでアメニティ、レンタル品、ルームサービスなど多彩なサービスが注文できるシステムを開発し、利用促進を強化しました。弊社ホテルは、同規模のホテルに比べて充実した共用部があることを特徴としています。コロナ禍で共用部の利用を積極的に推進することが

また、コロナ禍でのライフスタイルの変化に合わせて、新たな需要を創出すべく、「ザ・ミレニアルズ」ブランドで使用している電動リクライニングベッドを他のホテルの客室にも導入し、100インチのスクリーンと高画質プロジェクターを設置した「シアタールーム」を新設。オンラインライブ配信視聴などの新しいエンタメ体験により生まれた潜在需要を掘り起こすことにも成功しました。レベニューマネジメントの観点でも、低稼働時においては客室タイプが分散してでも多様化を図り、さま

発表致しました。それぞれのブランドがもつ個性的な世界観を生かしながら、人的およびデジタルサービス、顧客リレーションシステムを共通化して強化を図り、スケールメリットの効く基盤を構築し、今後の運営数の拡大につなげていきたいと考えています。