

# 新規ホテルへのサービスが増加する中で 多様化するニーズに応える活動を展開する

## 新日本ウエックス(株)

新日本ウエックスは 1970 年の創業以来、「品質と納期を厳守し顧客に信頼される」を第一にリネンサプライのリーディングカンパニーとして事業を展開してきた。商品企画、クリーニング、物流のすべてを自社で一元管理。トヨタ生産方式を推進する NPS 研究会に入会して継続的な社内業務の改善活動を行ない、日本初となるリネンの品質を保証するドイツの国際品質保証規格 RAL 認証も取得している。こうした積極的かつ先進的な事業活動を背景に、アッパークラスを中心とした幅広いカテゴリーのホテルのリネンサプライを手掛け、現在約 500 社のホテルと取引している。



関東の主要工場の一つである野田工場



「新日本ウエックスでは、IC チップによる商品管理だけでなく、さまざまな IT 技術の活用を進めています」と言う原沢誠氏。「ホテルに確かな品質をお届けするリネンサプライヤーであるために、研究と技術革新を進め、数値化が難しいとされてきたリネンサプライ業界に明確な基準を確立することを目指した取り組みを進めているところです」

リネンのモジュール化を推進することで  
選択の幅を広げ、ワンランク上の  
提案も可能に

2020 年の東京オリンピック・パラリンピッ

ク開催という一つの節目に向けて、ホテルの建設・開業ラッシュが続く中、新日本ウエックスは近時 2、3 年、新規ホテルとの取引件数をかつてないペースで伸ばしている。

「2016 年度は約 7000 室、2017 年度は約 1 万室と大きく伸ばしています。私自身 18 年間ホテルに向けた営業活動に取り組んできましたが、ここまで新規のお客さまが増える状況ははじめての経験です」と東京第 2 営業部次長の原沢誠氏は言う。

新しく取引が始まったのは、件数で見るとビジネス系ホテルが多いものの、独自の特徴を打ち出す個性的なラグジュアリー、アッパークラスのホテルの案件も増えている。総合的には、取引先ホテルの多様化が進んでいると見ることができるようだ。

こうした環境の変化に伴い、リネンサプライに求められるニーズにもこれまでとは

異なる流れが生まれているようだ。例えばビジネス系のホテルでは依然としてコスト意識は高いながらも、タオルについてはボリュームアップを図り、従来よりもワンランク上の資材を導入することで宿泊客の評価を高めたいと考えるケースが増えてきている。ただ、人件費も上昇する中で、できるだけリネン費を抑えようとする傾向は残っている。

そこで新日本ウエックスでは、取り扱いリネンのモジュール化を進めることで、ホテルの新たな要望に応えられる、より高品質の品物を、可能な限りリーズナブルな価格で提供する形を構築しようとしている。

「ラインアップをアイテムのカテゴリー別にある程度集約してモジュール化することで、ホテルがリネンを決定する際に、よりグレードの高い品物も選択肢に入れていただけるようになります。さらにクオリティーの高いアイテムをご提案している仕組みを実現しています」

洗濯実験で得られたデータに基づき  
高品質と生産性を両立する方法を追求

ベッドリネンについては規格が決まっていることが多く、ビジネス系やシティ系のホテルでは定番品の生地を使うのが通常の流れになっている。その一方で、明確な個性を表現したいと考えるラグジュアリーホテルでは、より細番手のベッドリネンを採用するなどのケースも目立つ。そのため新日本ウエックスでは、ヨーロッパからの輸入品を提案するなど、個別の対応も積極的に行なっている。

ホテルの特徴を比較的出しやすいアイテムであるパジャマ、ナイトウェア、バスローブに関しては、強いこだわり持って開発に取り組むラグジュアリーホテルも多い。

「生地の軽さを追求することで、客室内でラフに着て快適に過ごせるバスローブを一から創り上げたホテルの事例もあります。浴衣についてもソフトな素材を使って、着用し続けても負荷が少ないものを開発したケースもあります。こうした新しい流れは、ホテルリネンサプライの可能性を広げてくれると期待しています」

ホテルや宿泊客からのニーズの多様化が進む中、新日本ウエックスでは全てのホテルに対して専用リネンを用意し、ホテル単位でクリーニングを行うなど多様なリネンに対して質の高いクリーニングサービスを実施できる体制があるが、さらにスタンダードリネンとラグジュアリーリネンのクリーニングを完全に別で行なうことで品質の向上を図っている。グレードアップしたバス

ローブや浴衣などについては、高温でプレスをかけず生地を傷めない設備で、ソフトな仕上げを実現している。

こうした発想は自社内にラボを備え、取り扱うリネンごとに最適な洗濯方法や洗剤についての実験を重ねている成果だという。

「新しいリネンを導入する場合なども、必ずラボで検証します。耐久性や白度を維持できるかどうか、そのリネンを導入した際に高品質な仕上がりを保持できるかどうかでなく、生産性やリネンの寿命も加味して最適なご提案ができる方法を、営業だけでなく工場やラボも力を尽くして追求していくのです」

リネンサプライの重要性が高まる中  
クリーニング工場を見学するホテルが増加

リネンそのものだけでなく、クリーニング工場にも目を向ける姿勢は、ホテル側にも芽生えている。ホテルリネンの需要が高まっている現状に対してリネンサプライ業界の再編が進んでいるため、ホテル側からも安定供給や品質に不安が高まっているのだ。その傾向を反映して、新日本ウエックスとの取引を検討するホテルが工場見学を求めるケースが実際に増加している。ホテル側が工場を訪れて、設備・リネンの仕上がり・品質管理やホテルのランニングコストにもかかわる生産性や省人化への取り組みについて直接現場で確認するのである。さらに、新日本ウエックスでは、各工場で増築や設備の増強を

行うと同時に、自社配送による確実な納品体制を維持し、高品質と安定供給を担保するため包括的なサービスを重視していることを、実際の工場見学の中で提示して不安の払拭に努めている。

また、ホテルと委託先の清掃会社が抱える最も大きな課題である人手不足は、リネンサプライ業界においても深刻な問題となっている。新日本ウエックスでは、ホテル・清掃会社・リネンサプライヤーにとって共通の悩みであるこの問題に対応するため、三者が一体となってホテル館内のオペレーションを改善する取り組みを進めることを提案している。

「ホテルが新規開業される場合、建物の設計段階からホテルと清掃会社、リネンサプライヤーの三者で専門分野に関するアドバイスや要求事項を互いに伝え合えば、最適な作業効率の動線の確保などを図れます。もしホテルに早期の段階で清掃やリネンサプライの取引会社を決めていただいて動き出せば、館内作業の包括的な効率化につながると思っています」

自らが持つ専門領域の知識と経験を生かす形で、ホテルにおけるリネンサプライヤーの役割を深化させようとしている新日本ウエックス。その積極的な姿勢が、観光立国に向けて活性化していくホテルマーケットにおいて、より存在感を高めていくことになるだろう。

新日本ウエックス(株)  
〒455-0021 名古屋市港区木場 8-158  
☎ 052・691・8121  
http://www.wex.co.jp