人材育成に注力し、人の魅力で繁盛ホテルを築く

～宿屋塾をフル活用、JR西日本ヴィアインの取り組み

JR西日本ヴィアイン 代表取締役社長の柴﨑紳一朗氏（右）と社長室次長の入江学氏（左）

全国に25軒の宿泊主体型ホテルを展開するJR西日本ヴィアイン（大阪市淀川区）は、「チェーンホテルの限界を乗り越える」ホテル運営の体制整備に尽力している。チェーンでありながらホテルスタッフ一人ひとりの自主性や個性の尊重をホテルや働く魅力にすべく、組織づくりと人材育成に取り組んでいる。同社はそのために宿泊業特化型のビジネススクール「宿屋塾」のプログラムをフル活用している。同社の取り組みやヴィジョン、宿屋塾の活用の目的や成果などを、柴﨑紳一朗代表取締役社長と、入江学社長室次長に伺った。

宿泊特化型チェーンとしての差別化戦略

――御社は「チェーンホテルの限界を超える挑戦」をされています。まずは、これについて教えてください。

柴﨑　宿泊主体型ホテルはその性質上、宿泊サービスに接点が限られ、かつ、どの店舗に行っても均質化されたサービスが求められます。結果、差別化が難しいビジネスだと感じています。DX化・省人化の潮流もあります。それに対して弊社は、人の魅力や価値を増大させることで選ばれるホテルになることを目指しています。ホテルのグレードに関係なくカジュアルホテルであっても、スタッフ一人ひとりが接客に個性や想いをのせ、一人ひとりの顧客に寄り添ったサービスを提供する体制を目指しています。これはゲストへの価値提供のためだけではなく、仕事を面白くすることにもつながります。

入江　具体的には「働きがい向上プロジェクト」を実行しています。仕事は「働きやすさ」だけでなく、挑戦欲や創造性を発揮したくなる「働きがい」が重要です。弊社はスタッフの心に火を灯し、挑戦できる環境整備を3年間のロードマップを作って進めています。

1年目は「働きやすさの向上に着手（合理化・効率化・仕組み整備）」、2年目は、「やりがいにつながる人事制度の変革（評価・研修）」。3年目に「改革の浸透と持続」を図ります。育児・介護などで現場シフトに入れない場合の在宅勤務やペースダウンの選択肢などを整備し、「自分らしい働き方を選べ、正しく評価され、成長を感じられる会社」を作ります。

▲「PHM講座」受講中の入江氏

圧倒的な当事者意識が醸成されるPHM講座

――入江さんは、2024年度、13期「プロフェッショナルホテルマネジャー養成講座（PHM）」を修了されました。受講しようと思った経緯と成果をお聞かせください。

入江　私は19歳で入社、ヴィアインで20年以上働いています。そのなかで、社内の中だけの成長の限界を感じ、挑戦を求めてPHMを受講しました。いろんなホテルを「事業」として捉えられるようになったと思っています。

――そんな入江さんや、そのほかの社員をPHMに派遣されていらっしゃるお立場として、柴﨑社長はどのように感じていますか。

柴﨑　最も顕著な変化は「主語の転換」です。プレイヤー目線の「私はこうしたい」から、経営目線の「この会社はこうすべきだ」へと変わりました。理想を語るだけでなく、「なぜそう考えるか」の裏付けを伴いながら論理的に語れるようになりました。

PHMの8ヶ月の学びだけで完成するものではありませんが、経営幹部への入口に立つ準備ができたと感じています。学びや成長を実感していますが、最も大きな収穫は、「思考力」と「相手の気持ちに寄り添ったコミュニケーション力」です。社内という「小さな池」から「大きな海」に出て視座・視野が広がり、自身のご経験や理論に基づく実践的なビジネスのヒントを得られるだけではなく、講演後の全員での対話によって、志を同じくする経営者と業界の未来や悩みを熱く語り合える希少な場所だと思っています。

▲「ホテル経営研究会」の懇親会

――宿屋塾の魅力は？

入江　とにかく塾長をはじめとした同校のみなさんの、業界に対する愛情と熱量が半端ないです。宿経営の理論や技術といった知識や情報を得られることはもちろん、宿屋塾に参加すると自身の情熱も喚起され、ホテリエであることに誇りを持っている同志と共に、業界を良くしていきたいという想いがどんどん大きくなる。そんなワクワクする場所であり、自分の居場所になっています。

未来も悩みも語り合える同志のネットワーク

――宿屋塾主催「ホテル経営研究会」にも参加されていますね。

柴﨑　宿経営について熱く語る、多彩で魅力的な宿経営者が集っています。ここでしか得られないつながりと新しい発見が毎回あります。業界内外のスペシャルな講演者から、御

ホテリエである自分を誇れ、人生を愛せる業界へ

マネジメントの基礎固め

ホテルマネジメント基礎講座

2月5日スタート
全8回

受講費
12万円（税別）

現場での経験を積み、リーダーとしての役割を担い始めた方が、自らの経験を整理し、**次のキャリアステージへ進むための基礎を体系的に学ぶ**プログラムです。

▼詳細・申し込み

運営リーダーの育成

プロフェッショナル
ホテルマネジャー養成講座
PROFESSIONAL HOTEL MANAGER TRAINING PROGRAM

日本に足りないのは、
プロフェッショナルホテルサービスマンではなく
プロフェッショナルホテルビジネスマンです。

第15期
4月25日スタート
全18回

受講費
53万円（税別）
（1月中旬募集開始予定）

のべ50施設を超えるホテルGMを輩出している講座。「成長・成果」を追求し、意識・考え方が変わり、行動が変わるように伴走します。

▼詳細・申し込み

強い経営を学ぶ宿経営者コミュニティ

ホテル経営研究会
HOTEL MANAGEMENT LABORATORY

「健全経営を続けられる強いホテル・旅館経営者に
必要な要素はなにか？」この「問い」を
共に考えるメンバー、研究会員を募集します。

2026年度
入会受付中

年会費
30万円（税別）
（入会前の見学可能）

業界内外の多様な視点から学べる講演、自社の成長につながる**先進ホテル視察ツアー**、そして**全国の宿経営者が集まり**互いに刺激し合える環境の研究会です。

▼詳細・申し込み

宿泊業に特化したビジネススクール「宿屋塾」がお届けする3つの講座

2026年講座順次募集開始！

株式会社 宿屋塾
EMAIL：info@yadoyajuku.com
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-1-12 PMO新宿御苑前3F