

NikkeiLUXE

2018.6.29 LIFESTYLE

CEOインタビュー ブランドのDNAと経営者の情熱を探る

プリファード ホテルズ & リゾーツCEO リンジー・ユベロスさんを魅了する、ホテルビジネスという冒険

SHARE  

ライフスタイルに輝きをもたらすラグジュアリーブランドのCEOたちの生き方、価値観に触れるインタビュー連載。今回は、プリファード ホテルズ & リゾーツ50周年のメディアイベントのため5月に来日した、同社CEOのリンジー・ユベロスさんにお話を聞く。

■ 世界中のパートナーや旅人たちと歩み続けた50年



1968年、北米の独立系ホテル経営者12人により創設された、プリファード ホテルズ アソシエーション。以来、最高の品質基準と最上のサービスを提供するホテルの紹介機関として歩み続けてきたプリファードブランドは、2004年よりユベロス・ファミリーのリーダーシップのもとグローバルに躍進。今年2018年には、記念すべき50周年を迎えた。現在、加盟ホテルは85カ国において700以上。世界最大の独立系ホテルブランドとして、世界中のトラベラーたちから絶大な信頼を得ている。

2015年には、ゲストにより豊かで多種多様な「体験」をもたらすことを目的に、大胆なリブランディングを実施。従来カテゴリー別に独立していた複数のブランドを集約させ、「プリファード ホテルズ & リゾーツ」に統一した。その陣頭指揮をとったのが、同社CEOのリンジー・ユベロスさんだ。

「リブランドに関しては、とてもポジティブな評価をいただいています。これをきっかけに加盟ホテルが増えただけでなく、客室予約数やポイント制ロイヤリティプログラム『I Prefer (アイ・プリファー)』の会員数も目に見えて増加しています」——そう語るリンジーさんは、まるで冒険者のように瞳を輝かす。「私たちは、世界に広がるトラベルコミュニティの一員。パートナーホテルや旅行者のみなさんとともにここまで成長できたことに、大きな誇りを感じています。その気持ちを一言で表すなら、“Exciting”！ 50周年という節目にこのワクワク感を仲間たちと共有できることが、嬉しくてたまらないんです」

■ 旅は、私のDNAに刻み込まれている

リンジーさんがこの業界に入ったのは、ごく自然な成り行きだった。「母は私を妊娠している頃、フライトアテンダントとして世界を飛び回っていました。また父は、旅行業界のあらゆる方面でビジネスをしていた。生まれる前から、旅は私のDNAに刻まれていたんです。子どもの頃は家族で世界中を旅したし、私自身も旅行や冒険が大好き。ホテルビジネスを通じて旅を愛する人々と関われることは、私にとって人生の喜びそのものです」。

リンジーさんがプリファード ホテル グループに入社したのは2004年。2010年には代表取締役社長となり、在籍期間中の4年間で会計年度別総収益と予約数を倍増、平均客室単価も25%増加させるという手腕を発揮した。2014年にCEOに就任し、翌年には早速リブランディングに着手。この春には代表取締役社長以下3人の女性役員を誕生させ、業界にさらなる新風を吹き込んだ。



左から、クリスティー・ゴーショウさん（チーフ・マーケティング・オフィサー）、ミシェル・ウッドリーさん（代表取締役社長）、リンジー・ユベロスさん、キャロライン・ミショーさん（PR担当上級副社長）。

「経営やマーケティング、コミュニケーションのトップに彼女たちを選んだことは、ワンダフルな決断でした。といっても、意識して女性を選んだわけではないのです。ブランドの長期的な成長戦略を考えた結果、それぞれのポジションに最もふさわしいのが彼女たちであったというだけ。それでも、いまだに男性優位なホテル・トラベル業界において、経営陣の50%が女性であるという事実は、私個人にとっても喜ばしいこと。業界全体のバランスや多様性の観点からも、非常に大きな意味を持つトピックスだと自負しています」

■ パイナップルに託したおもてなしへの情熱



リブランドから3年。リンジーさんは、すでに次の展開を考えている。「プリファード ホテルズ & リゾーツには、ゲストの求める体験に基づいた5つのコレクション（レジェンド、LVX、ライフスタイル、コネクト、プリファード レジデンス）があります。それぞれのホテルを従来のランクや星の数ではなく、体験によって評価することで直感的なマッチングを図ったのです。そしてそれは、大きな成功を生みました。これを踏まえ、今後は料理やウェルネス、カルチャー、アドベンチャーといった新たな評価軸を設け、より細やかな体験ニーズにお応えしていくつもりです」。

その評価基準は、厳しいことでも有名だ。プリファード ホテルズ & リゾーツには、IQAと呼ばれる統合品質保証プログラムがあり、第三者機関による現地覆面調査や、カスタマイズされたソーシャル・メディアツールによるリアルタイムの品質評価スコアを組み合わせ、加盟ホテルのサービス品質を維持している。もし基準に満たない場合は、90日間の観察期間が置かれ、是正が望めなければコレクションを再検討する。「実際に対象となったホテル？ 残念ながらありますね、毎年のように。でも、コレクションを適正に維持するためには仕方のないこと。それだけ私たちは真剣に取り組んでいるのです」。

真摯にホスピタリティを極めていくこと。その精神は、プリファード ホテルズ & リゾーツのロゴであるパイナップルにも象徴されている。パイナップルは、クリストファー・コロンブスがカリブ島より持ち帰った15世紀の時代から、富ともてなしのシンボルだ。「かつて船乗りが貴重なパイナップルを人々に振る舞ったように、より特別なおもてなしでお客様との結びつきを強めていきたい。パイナップルは、その目標へと私たちを奮い立たせるインスピレーションの源でもあるのです」。

名刺の裏に刻まれたロゴを見ながらそう語るリンジーさんには、静かで、揺るぎない情熱が感じられた。その胸中は、早くも次の50年に向けた冒険にときめいているのだろう。

■ 50周年を記念した「ゴールデン・アニバーサリー・キャンペーン」

記念すべき節目となる今年、プリファード ホテルズ & リゾーツは、1年間にわたる「ゴールデン・アニバーサリー・キャンペーン」を展開する。なかでも注目は、「ゴールデン・アニバーサリー・パッケージ」だ。世界中で展開する300以上の参加対象ホテルにて、ベストレートに50米ドル/50ポンド/50ユーロのホテルクレジット、または50分間のアクティビティ無料体験が含まれるという。ホテルによって提供内容はさまざまだが、「レジェンド・コレクション」と名付けられた最高級クラスの加盟ホテルから、ゴールデン・アニバーサリーパッケージ内容を紹介しよう。ともに、入会無料のポイント制ロイヤリティプログラム「I Prefer（アイ・プリファアー）」参加対象のホテルだ。

ニズーク リゾート&スパ (メキシコ、カンクーン)



カリブ海を望むニズーク リゾート&スパでは、56フィートのラグジュアリーなカタマラン船で一日を過ごすことができる。船にはシェフ、クルー、バトラーが同乗。イスラ・ムヘレス島の美しい海岸や、水中ミュージアムやスキューバダイビングなどのアクア・アクティビティを楽しんだあとは、星空の下での豪華な船上ディナーが待っている。「ゴールデン・アニバーサリー・パッケージ」は、ベストレートと、豊富なESPAトリートメントを受けられるデスティネーション・スパにて50米ドル分のスパトリートメントを提供。

NIZUC Resort & Spa

Bldv. Kukulcan Km. 21 + 260, Punta Nizuc, Cancun, 77500 Q. Roo, Mexico

グランド・ホテル・トレメッツォ (イタリア、コモ湖)



コモ湖畔に位置し、ベラージオ半島とグリーンヤ山の眺めを楽しむことができる、100年以上の歴史を誇る家族所有の美しいホテル。往年の名女優グレタ・ガルボや数々の王族、ナタリー・ポートマンなど多くのセレブリティから愛されていることでも知られている。かつてベネツィアの上流階級で使用されていたクッチーニ社のモーターボートを改修した、スタイリッシュなボート“ルイ”でのコモ湖クルーズもおすすめ。「ゴールデン・アニバーサリー・パッケージ」は、朝食付きベストレート&50分間のコモ湖ボートツアーを提供。

Grand Hotel Tremezzo

Via Regina, 8, 22016 Tremezzo CO, Italia

終わりに代えて。Q&A3本勝負

Q1： これまでの旅で最も印象に残る国は？

リンジーCEO： 私の心に強い印象を残したということであれば、南アフリカ、インド、ギリシャ、それから日本です。日本はこれまでに5回訪れていますが、そのたびに文化や歴史、伝統の重みを感じられ、気持ちを揺さぶられます。今回はスケジュール的に無理ですが、次はぜひまた京都を訪れたいですね。

Q2： 旅行に必ず持って行くものは？

リンジーCEO： パスポート以外で挙げると、iPad、ノイズキャンセラーイヤホン、帽子、リップクリーム。髪の毛を見せないための帽子を含め、どれも飛行機での移動を快適にするために欠かせないものです。

Q3： 感動したホテル体験は？

リンジーCEO： たくさんありすぎて伝えきれないので、直近のエピソードを。ギリシャ・ミコノス島のヴィラに泊まったときのことです。フルーツからワイン、シャンパンまですべて好みのものでもてなしてくれ、案内されたビーチやレストランも私の気に入るツボを押さえたものばかり。とことんゲストの趣味や嗜好に応じたアプローチをしてくれたおかげで、まるで地元の住民になったようにくつろぐことができました。

Lindsey Ueberroth

ウェイクフォレスト大学卒業。アンダーセン・コンサルティング（現アクセンチュア）、アンバサダーズ・インターナショナル勤務を経て、2004年インディペンデント ホテル コーポレーション（現プリファード ホテル グループ）入社、上席副社長に就任。2010年6月代表取締役社長就任後は、革新的なWeb戦略や独立系コンソーシアム初のポイント制ロイヤリティプログラム「IPrefer（アイ・プリファード）」を開始。2014年2月よりグループの経営最高責任者（CEO）となり、2015年3月「プリファード ホテルズ & リゾーツ」へのリブランドを実施。ヒストリック・ホテルズ・オブ・アメリカのボードメンバーの1人でもあり、全米旅行業協会とヤングプレジデントオーガニゼーション（YPO）においても精力的に活動中。現在までに100カ国以上を訪れている。

プリファード ホテルズ & リゾーツ

予約センター TEL：0120-984-450

<https://preferredhotels.com>