

【卓爾不群】力麗觀光集團董事長蔡宗易：用心與創新帶領企業走出困境

卓爾不群

【記者張容慈專訪】16年的時間，年少進入力麗觀光集團，從基層開始努力學習，成為深獲集團老闆郭銓慶信任的特別助理，隨後就讀本校管理科學研究所，畢業轉換跑道，進入遠雄集團公共事務室，又因緣際會，回到力麗觀光集團，一肩扛起董事長重責大任。

談起觀光，蔡宗易憶起兒時回憶，父親是遊覽車司機，小時候時常跟著到處跑，自小熱愛旅遊，回首過往，似乎從小便與「觀光」結下一段溫馨緣分。

大學時期就讀東海大學社會系的他，畢業後在臺南縣政府擔任社會工作人員，他說：「既然讀過社會系，如果沒有當過一天社工，會一輩子遺憾。」轉職之後，北上來到力麗集團，集團老闆郭銓慶錄用蔡宗易擔任特別助理，從基層開始學起，進入公司的第四天便進紡織工廠實習。過往場景歷歷在目，蔡宗易始終記得老闆向他說明進工廠實習的原因，當時力麗以製造業為主，製造業的基本核心是作業員。蔡宗易體會老闆的用心良苦並心懷感激，「不了解第一線人員的心聲，就只能當個不夠格的人事人員。因此我將這個精神烙印在心中，從那之後，特別重視第一線人員，至今還與當初認識的作業員們保持聯繫，這些都是當時建立的情感連結。」

轉職後赴遠雄企業集團擔任公關，蔡宗易時常跟隨老闆及團隊遠赴國外學習，如當時轟動一時推出的科技住宅，隨著團隊至日本的日立研究所學習技術，也為了學習家庭智能等相關技術，拜訪多個國家，擴展接觸領域及國際視野是他在遠雄的最大收穫。受郭銓慶邀請而重返力麗觀光擔任董事長，蔡宗易感謝老闆給予他舞台，提及擔任董事長一職所遇到的阻礙，他分享：「力麗集團現在有10個產業，當時老闆希望我幫忙做資源整合，沒想到因兩岸關係造成飯店業發展的低潮期。」恰逢陸客減少來臺，觀光業生意慘澹，蔡宗易訂下「損平」的目標，「說實話，要達到損平也不容易，不過一直努力，2020年就快達成了。」關於未來規畫，除了經營好飯店之外，積極發展長照事業及墓園事業，跨三個產業，蔡宗易笑言，「我們規劃如何活得快樂，健康有損時幫你照顧，到準備走完人生還能提供服務。」

「用心、毅力、創新」是蔡宗易工作時最注重的三要素，凡事用心拚盡全力，做足功課，用人之時知其優點、補足缺點；懷抱著堅定不移的信念，遇到困境不退縮；同時求新求變，「飯店業用不用心、有沒有創新？客人一來就能感受到，如換枕頭花色等等，硬體設備雖然相同，每次的感受會略有不同，這就是用心與創新。」

自去年起受到疫情影響，觀光、飯店業景氣蕭條，蔡宗易分享當時狀況，「每天雙手

伸出來數，賣不到十間房間。」面對疫情壓力，除了鼓勵員工旅遊，推出降價策略，用現金流的模式販售住宿券等方式，試圖穩定局面；甚至改變策略開源節流，將滿房率降到30%，最後不得已在人力方面裁員、放無薪假和留職停薪，而這樣的狀況直到近暑假才逐漸好轉，重獲生機，蔡宗易表示，「疫情好轉後也不容易，還得與周遭飯店競爭，重新思考計畫如何搶疫情後第一波商機，以吸引人潮。」

提及在淡江就學的日子，蔡宗易記憶猶新，回憶起考取淡江管科所，當時的他是管科所第三屆正取第一名，懷著第一名就要讀得更認真的心態，每天早晨5點起床讀書，睡前再讀一個小時，每天至少花上兩個小時鑽研課業。其中，「接觸到各領域產業」及「書寫論文增加邏輯度」是蔡宗易在淡江就學期間收獲最多的兩件事。

蔡宗易表示：「在淡江EMBA接觸到各種領域與產業，擴大了我的視野，因為班上有人在台積電工作，我才知道什麼是晶圓，除此之外，還有生物科技、經濟、管理顧問公司等等不同產業，因為有著各種領域的專業人士，才能得知各行各業的工作狀況。」而在寫論文時，經過定義名詞、查找資料及實際訪視等過程完成論文，為蔡宗易日後進入遠雄集團如虎添翼，「這樣的邏輯架構對我做事很有幫助，幫老闆擬寫演講稿時，儘管不是我的專長，至少我學到怎麼找資料及請教專家，再提出建言。」

「今天的你，有沒有比昨天更進步？明天的你，一定要比今天更進步。」是蔡宗易對自己的要求。他也提醒學弟妹，「大學四年很快就過去了，不論在什麼階段都要訂下目標，清楚自己要的是什麼，此外，資訊和語言能力是現今在職場中的必備技能，備足基本功之餘，積極的學習態度和謙卑的待人處事法則，才是最重要的。」將所有的難關視為磨練，所有的際遇視作機會，更把每一次的苦痛當作長大必經的成長痛，每一次的勇往直前和不懈努力，都讓蔡宗易成為更好的自己。



淡江時報社