

## もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

## ～20階のロビーテラスから横浜の全景がみえる眺望やアウトサイドプールを差別化に～ 大切なのは“サービスの深さ”わずかな時間で いかに能動的な会話ができるかを重視

目前に海が広がる横浜みなとみらいエリア。官民一体となって観光事業の促進や関係人口増強に注力し、横浜そのものの活性化に挑んでいる。2023年以降、横浜地方合同庁舎（仮称）の竣工や今春4月には大学の開校、今秋にはミュージックテラス「Kアリーナ横浜」や「ヒルトン横浜」の開業なども急ピッチで進められている。その中で今春5月16日に新規オープンしたのが、齋藤浩二総支配人が指揮する三井ガーデンホテル横浜みなとみらいプレミアだ。サッカー少年からホテリエへの挑戦、宿泊主体ホテルという業態の中、サービスの深さを第一に43歳GMの挑戦は続く。



(株)三井不動産ホテルマネジメント  
三井ガーデンホテル横浜  
みなとみらいプレミア  
総支配人

齋藤 浩二氏

〒220-0012 横浜市西区みなとみらい 3-3-3  
URL: <https://www.gardenhotels.co.jp>

2000年3月東京YMCA国際ホテル専門学校卒業後、同年4月ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル入社客室部配属。2005年1月ストリングスホテル東京(ANAホテルズ)、2008年5月ストリングスホテル東京インターコンチネンタルホテル(リブランド)を経て、2018年1月(株)三井不動産ホテルマネジメント入社。ミレニアム三井ガーデンホテル東京配属。2019年4月同ホテル総支配人兼任。2022年4月横浜開業準備室長を経て、2023年5月三井ガーデンホテル横浜みなとみらいプレミア総支配人兼任、現在に至る。

### 中学生のころ見たホテリエのスマートさよみがえる

石原 齋藤 GM とのつながりは、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル時代に、共にホテルの部活であるサッカー部に所属していたことに始まります。私は30代でフットサルを始めた為、本格的なサッカーは殆どできませんでしたが、2002年に日韓ワールドカップを記念してソウルのインターコンチネンタルホテルと試合をする計画が持ち上がり、“韓国へ行くことができるなら”と真剣に取り組むようになり、遠征では齋藤 GM と同室になりました。ところではじめに、ホテル業界を選択した経緯をお聞かせください。

齋藤 中学生のころ、東京・池袋のホテルメトロポリタンにて家族で食事をしているときのスタッフの振る舞いが印象に残っていたことに始まります。バイキングでお皿にサラダをいっぱい入れ過ぎてドレッシングが床にこぼれてしまったとき、こぼれたドレッシングをさっと拭いて何事もなかったかのようににこやかに去っていったのです。私は幼いころからサッカーが大好きで、寝ても覚めてもサッカーばかりしていた少年でした。成長していく中でプロになることは難しい現実を知り、自身の進路を考えていたときに、ホテルメトロポリタンのスタッフのスマートな姿がよみがえり、ホテリエになることを決め、ホテル業界では著名な

方々を輩出しているYMCA国際ホテル専門学校へ、体験入学後、進学したのです。

石原 卒業後、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルへ入社、その後ストリングスホテル東京に転職されました。

齋藤 国内ホテルチェーンの運営やオペレーションに興味があったことと、先にストリングスホテル東京に転職された先輩からお誘いを受け、新天地で新たな挑戦を試みようと思ったからです。

### わずかなフロントのタッチポイントでヒアリング

石原 そして2018年に三井不動産ホテルマネジメントに入社され、ミレニアム三井ガーデンホテル東京に配属されました。ホテリエとなってから宿泊中心に務められ、今まさに宿泊主体のホテルで指揮されています。料飲や宴会に挑戦しようとは思われなかったのですか。

齋藤 フルサービスのホテルはさまざまな部署を学ぶことができますが、大切にしているのは“サービスの深さ”だからです。宿泊の場合、お客さまと接するのはフロントが中心となり、しかもチェックインやチェックアウトなど対面するのはわずかな時間です。その短い時間の中でいかにお客さまに寄り添うことができるか、そのためには自分から積極的に動き、能動的に会話



を拾うことが大切なことだと思っています。限られた時間ですが、その瞬間を大切に能動的に動くことで結果的にスタッフに会いに来てくれるお客さまを増やすことができるのだと思います。

石原 フロントは料飲や宴会と異なり、お客さまとのタッチポイントが少ないだけに、能動的に動かなければお客さまのことを知るのには難しいですね。

齋藤 お客さまのことを知るという意味において、現在、アラマング青山の総支配人である草深拓男氏は横浜や品川のホテルのとき、常にロビーに立たれていました。単に現場を見ているだけではなく、理不尽なお客さまに対しては悪いものは悪いと、覚悟を持って接していらっしゃいました。自分に対しても厳しい方であるとともに、その厳しさはお客さまからスタッフを守るという正義感でもあったのです。またもう一人の尊敬するホテリエとして、横浜ではサッカー部の監督もされストリングスホテル東京ではGMをされていた金子宏之氏は、YMCA国際ホテル専門学校の先輩でもありました。目が届く範囲が広く、部下やチームに対してビジョンを語るとともに、タスクの整理をされるなど、皆が同じ方向を向きながら個々のタスクをきちんと

遂行できるようまとめていらっしゃいました。先輩たちに恵まれたことでさまざまなことを学ぶことができたと思います。

石原 齋藤 GM ご自身が常に成長していきたいという思いがあったからこそこの学びだと思っています。そして2019年4月にミレニアム三井ガーデンホテル東京のGMに就任され、約1年後には不測の事態であるコロナによるパンデミックが起こりました。齋藤 幸いにも冷静に行動ができるマネージャーがいましたので、さまざまなことに協力してもらったことも、コロナ禍においてスタッフへのヒアリングなど、色々と支えられました。私自身も情報の透明化に努め、いいこともそうでないことも開示してきました。この先どうなるのかという不安を抱え、いったいどの情報を信じて良いのか分からない状況でしたので、とにかく毎朝情報をきちんと伝え、対策を立てるべきことは立てていこうという姿勢で挑んでいました。

### 直近は安定した運営と評価を目指し、日々研鑽を

石原 常に課題解決をされていたのですね。スタッフと会話する機会を積極的に取り入れたことは素晴らしいことです。今、さまざまな規制が緩和され、個人判断による行動の自由化となり、約3年間、

閉ざされていた交流が復活しています。横浜みなとみらいにはこの秋にヒルトンが進出するなど、既存ホテルも併せて更に競争が激化するエリアですが、どのように考えていますか。

齋藤 我々は、観光をはじめハレの日利用、週末のリゾート旅といった幅広い宿泊ニーズに応えられるホテルであると思います。差別化という点では20階のロビーテラスからみなと横浜の全景がみられる眺望やアウトサイドプールと屋内プールにジムも備えています。また20階にはモダンイタリアンダイニングとバーも御座います。客室も364室ありますので、コツコツと積み上げながら高みを目指し、周囲にも社会的にも認知されるよう努めてまいります。

石原 おっしゃる通り、幅広い宿泊ニーズにこたえていくホテルとしてさまざまな課題もあると思いますが、最後にひと言お願いいたします。

齋藤 直近のこととしては、無事に開業したので、安定した運営と評価をいただくことを目標としています。将来的にはホテルが地域に根差し、横浜みなとみらいの地とともに成長し、発展できるよう精いっぱい努力をしております。

石原 持ち前のポジティブさと能動的な社内、そしてお客さまとのコミュニケーションによる新たな宿泊主体ブランドの構築に期待しております。

### (株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



URL: <https://www.hospdy.com/>

(プロフィール) 桜美林大学経済学部卒業/日本ホテルスクール卒業/ホテル産業経営塾卒業(第一期生)。ホテル センチュリー ハイアット(現ハイアットリージェンシー東京)で4年のキャリアを積み、1989(平成元)年、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルの開業準備室に、第一期生として入社。開業後は主にセールスとして活動。39歳で販売担当部長となり、宿泊、宴会、婚礼、レストラン、イベント等の全ての販売を担当。国内外からのVIPに対するおもてなしを行ない、4度にわたる皇室接遇担当の栄誉も授かる。また横浜青年会議所(JCI)のメンバーとしても活動し、2004年には100%出席賞を受賞。東日本大震災後、ウェスティンホテル仙台へ赴任、セールス&マーケティング部長として、総支配人の不在時には代行も務め、3年2カ月間復興支援の一端を担う。2014(平成26)年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立、代表取締役役に就任。現在に至る。厚生労働省 事業検討会委員、ホスピタリティ教育研究会 会長、HSN(ホテルセールスネットワーク)会顧問、産業能率大学 兼任教員など、宿泊・サービス業界団体や学校、企業などで活躍中。