

2004年

ホテル業界就職ガイド

オータパブリケーションズ <http://www.ohtapub.co.jp/>

だからホテルは面白い!!

ホテルという素晴らしい舞台で働くための、完璧ガイド

ホテル業界の概要

21世紀のホテルビジネス／日本のホテル史

ホテルの種類／ホテルエの収入と待遇

ホテル用語辞典

ホテルエの仕事

40人のホテルエに聞きました

「あなたの仕事って、どんな仕事ですか？」

新米ホテルエの奮闘日記／フォトルポ「ホテルエの1日」

就職活動研究

先輩たちはどうやって内定したのか？

就職活動体験記「私が成功した理由」／就職活動ゴールデンバイブル

人事担当者が語る「求める人材」／実際に面接で聞かれる質問

特別企画

5年間で15件オープン！東京ベイエリア新ホテル

データ

全国ホテル採用情報／全国ホテルリスト

私の商品は、「石原 健」です。

ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル 販売部・宴会販売担当支配人 石原 健氏

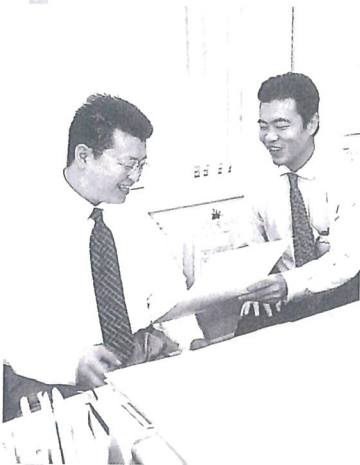
営業を始めたとき、まだホテルはオープンしてなかった。建物がない、内装がわからない、料理の味もわからない。しかも、よそのホテルでは、経験を積んだ30代、40代の人が営業していた。自分が営業に行っても「お前みたいな若造に何ができる」という感じで見られた。それをカバーするには、誠意とスピード。それで自分自身を売り込むしかないと思った。

8:45

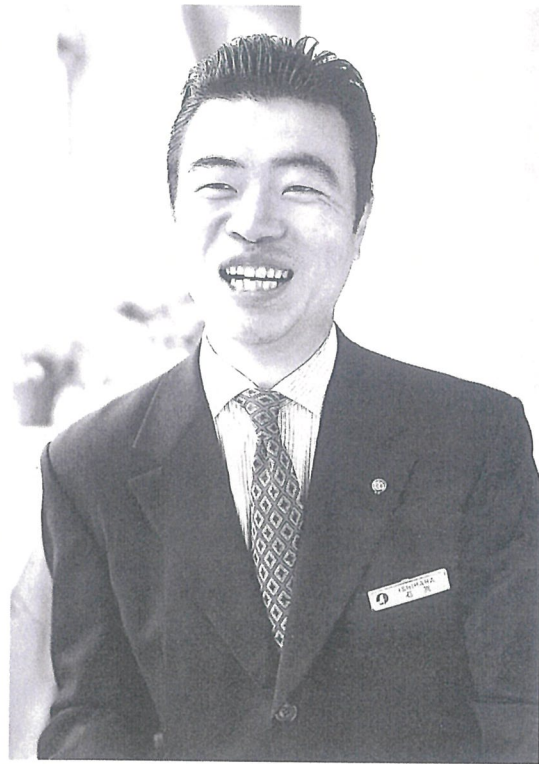


朝のブリーフィング。前日の営業活動でのトピックスや本日の訪問予定、きょう館内で催される自分の担当イベントでのVIP情報や大型物件情報を各自発表。その後、メンバーを個別に呼んで、1日のスケジュールを確認

9:15



部下の持ってきた物件についてアドバイス。お客さまが「まけてくれ」と言ってきたときに、ただ値引きするのではなく、何か付加価値をつけて、金額を落とさずにその分サービスをするという提案もあるだろうし、他社との競合で向こうはいくら、となったときに、「ここまで下げていい」と指示をすることも



石原 健 (いしはら・たけし)
ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル
販売部・宴会販売担当支配人

昭和40年11月10日生まれ、37歳。桜美林大学経済学部経済学科卒業。平成元年、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルの新卒1期生として入社。開業準備室を経て、販売部配属。32歳で、HSN(ホテル・セールス・ネットワーク)代表幹事。33歳で、社内最年少の担当支配人に就任。35歳で、横浜青年会議所メンバー、ホテル産業経営塾第1期生。社内のセールスマン・オブ・ザ・イヤー受賞4回。趣味は登山、ゴルフ、釣り、サッカー。

9:35



クライアント(平和堂貿易(株)さま)のジュエリーの展示会会場。準備をしているところへお邪魔して、ごあいさつ兼最終確認を承る

11:35



ランチ接待。イタリアンレストランで、宴会担当者との打ち合わせ兼ランチ。これが終わったら、午後は外回りの営業活動が待っている

10:10



宴会予約のサロンでご宴席のお客さまと打ち合わせ

「また行こう」と
思わせるのが、好きだ

「入社するときから、宴会を希望していました。本当は第1希望が宴会サービス、第2希望が宴会予約で、宴会セールスは第3希望だったんですけどね。なぜか第3希望に配属されて、それからずっと、セールス一筋(笑)」

学生時代の4年間、石原さんは配膳会のアルバイトで、ウェーターとバーテンダーをやっていた。職場は新宿にあるホテルの宴会場。その宴会マネージャーが言っていたことを、いまでもよく覚えている。「レストランとか宿泊というのは、お客さまがそこに目的意識をもって食事に来たり泊まりに来たりする。だけど宴会に来るお客さまは、たまたま呼ばれた会場がそのホテルだっただけで、別に来たくて来たわけではない。でも帰るとき、何百人ものお客さまに『このホテルは雰囲気がいいし、料理もおいしいなあ。また来よう』と思わせるのは、オレたちだ。だから宴会が一番楽しいし、大変なんだ」

たとえば、ワインをこぼす。あるいは、お皿をひっくり返す。宴会の現場で何か失敗があると、石原さんは、お客さまのフ

ォローをどうしよう、ということを実先に考える。もちろん謝るのだが、「もう二度とこんなホテル使うものか」というお客さまもいる。そうなったときにフォローのため足を運んで、そのお客さまに、より強いきずなで戻ってきてもらう、という営業パターンが好きだ。毎日通って、「もう絶対に会わない」と断られても通いまくって、「しょうがない」と根負けして会ってくれて、また大きな宴会をやってくれる、そういうパターンが、石原さんは大好きだ。そして、そういうお客さまをたくさんもっている。学生時代もいまま、「また行こう」と思わせるのが、好きなのだ。

紹介が何代続いても
必ず全部お礼に行く

新規開拓では、飛び込みセールスもする。それからホテルの玄関にある「本日のご宴会」のボードチェック。よそのホテルの宴会ボードを見て、自分のホテルの新規企業があればその社名をメモし、営業をかける。この手法は、東京のホテルでは基本中の基本といえるが、横浜のホテルはほとんどやっていた。インターコンチネンタルが先駆けだったのかもしれない。

「でも新規はお客さまからの紹介が一番多いし、それが確実だと思っていますので。紹介が多いというのは、月並みですけど誠心誠意スピードをもってやりますので、お任せくださいと。それから内部セールスもかなりやっています。お客さまから難しい注文が来ても、ふだんから現場のサービス、予約、キッチン、内部のいろいろな人とのコミュニケーションを図って、仕事をしやすくしていますから。お客さまから無理難題が来ても、それを断らないで、なんとかうまく中を調整できるように。ゴルフとか釣りとか、いろいろな社内イベントに参加して、人間関係を円滑にしている。それでお客さまにも『石原に言えばなんとかなる』と思っただけなのだと思います」

たとえば、A社の紹介でB社が宴会をやってくれたとする。それでA社にお礼に行くのは当然だ。次にB社の紹介でC社が宴会をやってくれた。すると石原さんは、B社だけではなくA社にもお礼に行く。A社の担当者にすれば、たとえC社を知らなくても悪い気はしない。C社からD社、D社からE社と何代続いても、必ずA社まで全部お礼に行く。それが石原流、紹介フォロー術だ。

17:00



新規の企業に、明日の面会のアポイントメントを取る。ボードチェック情報で出ていた企業をインターネットで検索して、「きのう、〇〇ホテルさんでご宴会されていたと思うのですが、ご担当の方をお願いします」と言いつつないでもらう

18:25



宴会予約のオフィスで、各種担当物件の打ち合わせ兼確認

17:40



総料理長の事務所へ向き、新たな宴席メニューについて、この日、お客さまからいただいた要望を伝える

20:40



宴席のお客さまのお見送り終了後、退社する前に、地下の社内用掲示ボードに張られた各種社内情報のチェック

ホテルエの仕事

旅館の女将さんをも うならせたサービス

「いまから8年前、女将サミットというのをウチでやらせていただきました。全国の旅館から女将さんが集まる、年1回の会議です。私が女将サミットを担当したとき、幹事の女将さんからすごく褒められました。『感心した』と。ホテルでも旅館に負けない細やかなサービスができるんだということを、現場にお願いしてやってもらって。いろいろなアレンジがあったんですよ。宴会場で200人ぐらいの記念写真を1枚で撮りたいとか、いままでやったことのないことをやるのが好きなので」

石原さんは、請求書をなるべく自分の足で届けるようにしている。しかし幹事の女将さんがいる旅館は、群馬にある。「誠に恐縮なのですが、請求書を送らせていただいてもよろしいでしょうか」「いいえ。私が総支配人に言うから、請求書を群馬まで持って来てください」。それで群馬まで行ったら、食事も宿泊も全部用意されていて、スゴイおもてなしをされました。

そこから、石原さんと女将さんとのお付き合いが始まった。

自分はセールスマンじゃない ホテルエだ

その2年後、群馬で天皇皇后両陛下をお迎えしての植樹祭が行われることになった。そのとき、女将さんから石原さんに連絡が入った。「都心の施設と違って、そんなお迎えやサービスはできない。お宅のホテルでケータリングを頼めますか」。ところが当日は大安の日曜日。婚礼がぎっしり入っている。経費的にも、横浜から群馬まで行くことはできない——という話になったとき、「じゃあ石原君に任せるから、あなたが全部指揮を執ってください」と言われてしまった。

「私は会社に了解を取って、配膳会にいたときのネットワークなどを使ってパーティーを仕切って、両陛下への接遇もだれもやる人がいなかったから、自分が担当しました。そこまでやらせてもらって、本当によかった。一番感動しました」

自分は営業マンじゃない、ホテルエだ。お客さまから問い合わせやお話をいただいたときに、自分がセールスマンだと思っていると、自分の売上数字とか自分の都合のいいように合わせてしまう部分が出てくる。ホテルエはお客さまのことを第一

に考えるので、お客さまが何を望んでいるのか、この予算ならどうしたいんだろうということを常に考える。それによって宴会のアレンジが変わってくる。だから自分中心のセールスマンなのか、お客さま中心のホテルエなのか。自分はホテルエだ。たまたまセールスをやっているけれど、数字を稼ぐ営業マンではない。数字はあとからついてくる。