

もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

リピーターや口コミを増やすためには “満足のさらに上、感動させること”

～自身に感動経験がないのなら、まずお客さまをびっくりさせることから始めればい～

2年間封じ込められたホテル業界。残念ながら業界から去っていった人もいる。しかし、そんな中でも“ホテルが大好き”“人が大好き”と踏ん張っている人もいる。そこで今回より『石原健のHOTEL LOVERS』と題して、ホテル大好きな石原健氏をホストに、活躍中の経営者そしてミドルマネジメントの方にスポットを充て、悩み多きホテルエタたちに勇気と知恵を与えます。第一回目は“笑顔で答えを出す会社”を目指す、ノースイースト・キャピタルマネジメント(株) ヴァイス・プレジデント 中村一行氏にご登場いただいた。

石原 この度は初回となる連載にご協力いただきありがとうございます。中村さんが運営している『松泉閣花月』『西伊豆今宵』『ザ・シーン浜名湖』へは、私も実際に訪問し、おもてなしを体感させて頂き



ノースイースト・キャピタルマネジメント(株) ヴァイス・プレジデント

中村一行氏

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-15 メトロシティ神谷町 6階
URL: <http://northeast-cm.com>

〈プロフィール〉1968年横浜市出身。ホテルリッチを皮切りに、東京や横浜のシティホテルで、宿泊・料飲・営業など、現場最前線での経験を積む。29歳のとき、横浜ベイシェラトンホテル&タワーズの新規開業を経験。ヘッドハンティングで36歳のときに栃木県のゴルフ&ホテルベルセルバの総支配人に就任し、リゾート再生を牽引。その後、伊豆のリゾートホテルや高級旅館のGMを歴任し、現職6年目。直営のホテル旅館4軒の運営統括のほか、全国のホテルやリゾートのアドバイザー・顧問を務める。年間200日は出張先のホテル旅館に宿泊している。

ました。訪れたお客さまを喜ばせようとする仕掛けやアイテムの多さには驚きました。そして人材育成にも力を入れている様子が実感できました。どんなに素晴らしい建物でも人の心や想いがなければ、それはおもてなしではない。大事なものは人材ではなく人財ですね。

ところで、そもそもこのホテル業界を目指されたきっかけは何ですか。

中村 両親が旅好きだったので、子どものころからよく旅館やホテルに宿泊する機会がありました。子どもながらにどの旅館が良かったなど少し背伸びをした会話をしていた事を記憶しております。京都旅行に行ったときのこと、二条城の前のホテルFに宿泊した際、フレンチのレストランで、まだ小学生の弟が炒飯を食べたいとわがままを言って泣いていたことがありました。対応してくださったホテルマンは、調理場と掛け合い、快く炒飯を出して下さいました。この体験は私のホテルマンへのきっかけの一つであることはまちがいないと思っております。今は亡き両親との良い思い出は決して色褪せることなく、現在も脳裏に焼き付いております。きっと私と同じ気持ちの方は多いはず。この思い出を大切に職業をこの頃から目指していたと思います。そして、この仕事に就けた後に気づいたことは、お客さまの笑顔や幸せが自分の幸せと感じられる自分がある事です。まちがいない天職なんだと改めて実感しております。

私の旅館での楽しみや価値は、もちろん温泉や料理もありますが、個人的にはそこで働くスタッフとの会話や何気ないふ

れあいから生まれる安らぎを求めているのだと思います。中でも味のあるベテラン女将がいる旅館に宿泊すると苦節の人生経験や旅館の想いなど、いろいろな話を聞くことができ、自分の人生の拙さが浮き彫りとなり“もっと努力をしないとイケない”と反省をすることが多々あります。

石原 おっしゃる通り、旅館には何とも言えない人間のドラマがあります。大型旅館は団体客中心に集客していましたが、多くの旅館は家族やカップル、友だち同士など、気心知れたメンバーでしたので、それぞれの境遇や生活環境など人間味あふれていました。

中村 私が伊豆の旅館に勤務していたときのことで。父親と小さな男の子で来館されたお客さまがいらっしゃいました。そのときの女将が以前、母親もいて3人で来ていたことを記憶していたのです。顧客情報を調べるとその日が母親の誕生日、父親からも妻が急逝したのですが、息子がどうしてもこの旅館で誕生日を祝いたいと言っていると申し出があったのです。料理長やスタッフとも相談して、急きょ、陰膳、そして一年前に来館されたときの写真も用意することができ、スタッフやほかの席の方も巻き込んで、無事お祝いすることができました。事情を知らないほかの席へ、幸せのお裾分けとして、ハートのクッキーを配る子どもの姿を見て、スタッフの涙を誘いました。

翌日、父親より『妻がなくなり、家族で死を考えることもあり、お先真っ暗でしたが、今回の旅行でそれはまちがいだと

気づいた』と言っていたときは、この仕事に就いて本当に良かったと思えました。そして私が、他人の人生に少し踏み込むくらいのおせっかい女将（あえてこの言葉を使いました）という大事な存在を必要不可欠であると認識したのです。

石原 それはとても素晴らしいお話です。おせっかいはお客さまにとっては敬遠されることもあります。そのおせっかいは父親の人生観を変えることができたことは、父親にとっては忘れられない財産でありひとときです。

中村 この経験から運営している4軒の旅館で女将または準ずる呼称の女性を配置しています。効率重視の経営が増えている昨今、少し古いのではとの声もありますが、ときにお節介、ときに距離を取りながら、先回りして気配り目配り心配りのできる女将は重要なポジションであると捉えております。中にはあまりかまってほしくないというお客さまも当然いらっしゃいますが、そのあたりはベテランの女将であれば、すべて折り込み済みで承知しています。つかず離れずのおもてなしで、お帰りの際には、自然に打ち解けているという光景を何度も目にしています。国内外の著名な方々も、おせっかい的な日本旅館独特の文化を認め、応援して下さいの方も多くいらっしゃいます。私はこの旅館文化を決してなくしてはいけなく強く想う一人でもあるのです。

石原 コロナ禍で旅館運営も厳しくなり、後継者問題も含め、日本独特の旅館の姿が年々減少しています。中村さんが思う、旅館運営で大切なこと、目指していることはどのようなことでしょうか。

中村 旅館運営で大切にしているのは、『癒しの時間やハートフルなおもてなしを感じてもらうこと』です。その日に泊まって終わりではなく、私どもは、お帰りになったあとも笑顔になる、ほかの人にも話したくなる、そして幸せな気持ちになる、そんな旅館にしたいと思っています。私どもグループは『笑顔で答えを出す会社』を本気で目指しています。笑顔というのは、

お客さまはじめ、旅館のスタッフやその家族、取引先など関わったすべての方々まですべて、幸せな笑顔にするというのが最終的な目標として掲げています。

石原 目標達成するためには何が必要とお考えですか。

中村 “満足のさらに上、感動させる”ことです。接客が良いのは当たりまえ、料理が美味しいのも然り、部屋が綺麗なのも当然、対価を頂戴するからには、ご満足いただくのは最低限の合格ラインであると考えています。だからこそ、満足のさらに上、感動までもっていくこと、これがリピーターや良い口コミにつながる重要ポイントになると思います。

『感動と言ってもそう簡単には…』と思いますよね。でもお客さまのことを本気で喜ばそうという気持ちが一番大事。『自分があまり感動したことがない』『何をすれば良いか思い浮かばない』という方は、まずお客さまをびっくりさせることから始めれば良いと思います。予想を超える体験や期待以上の接客をすることで驚かすのです。他と同じことをやっているだけでは、決して選ばれる旅館にはなれません。とことんお客さま目線で考えた演出を体験してもらい、記念日のサプライズを仕掛けるなど、その積み重ねでお客さまの心をくすぐり、ハートを掴む、これが感動へつなげるきっかけだと思います。お客さまの喜ぶ姿を思い浮かべながら…。

石原 場合によっては、うまく運営してい

る旅館からアイデアやヒントを貰うというのも一つですね。

中村 私どものグループのスタッフは、記念日など大切な方と過ごす時間を何より大事にする『幸せサポーター』を自称しています。お客さまの喜びが、自分の喜びになる。そんなハートフル旅館であり続けたいと思います。

石原 『幸せサポーター』、サービス業には不可欠な言葉ですね。最後にひと言おねがいいたします。

中村 コロナ禍で生まれた時間を通して、スタッフ間で『目指している旅館像』や『理念や目標』を改めて、共有できたことはプラスになりました。私はよく現場に足を運びます。それは最前線で得られることはとても多いからです。常に現場をみて、お客さまを感じ、ときにはご要望も聞く。耳で聞くだけではなく、心を傾けて聴くと必ずヒントが得られるのです。

これからも、各旅館の特性や体験、スタッフの想いを、訪れるすべてのお客さまに積極的アプローチし、感動の嵐を巻き起こして、地域や旅館業界を元気に幸せにしたいと思います。

石原 これからもグループ名でもある“おもてなし&ハートフルリゾート”実現に向け、『真面目に heartfelt を考え、真剣に impression を追求し、本気で happiness を生む』企業を目指して満面の笑顔で忘れることなく突っ走り、日本の旅館文化の継承に貢献して下さい。

(株)ホスピタリティデザイン横浜
代表取締役 石原 健氏



神奈川県横浜市中区元浜町 2-23-1-705
URL: <https://www.hospdy.com/>

〈プロフィール〉1965(昭和40)年東京生まれ。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)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1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行なう。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、産業能率大学講師など、宿泊・サービス業界団体や学校、企業などで活躍中。