

全ての経験は、“一芸は道に通じる” 1つの芸道を極めた者は、 他の分野にも通じる道理を、身に付けられる どのような仕事も常に“Enjoy”を忘れずに

1964年開業、ハワイ・オアフ島の名門リゾートホテル「ザ・カハラ・ホテル&リゾート」。その名門ホテルの名を冠し2020年9月23日、横浜・みなとみらい21エリアにラグジュアリーホテルとして開業したのが「ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜」だ。今回は理容師からホテルエに転身、2011年東日本大震災を仙台のホテルで直面するなど、さまざまな経験を乗り越え、イベントコーディネーターに取り組みている川戸陽子ケータリング&ウエディング アシスタントマネージャーにお話を伺った。



ザ・カハラ・ホテル&リゾート 横浜
ケータリング&ウエディング
アシスタントマネージャー

川戸 陽子 氏

横浜市西区みなとみらい 1-1-3
URL: <https://thekahara.jp/yokohama/>

家業理容師を断念、
総合結婚式場へ転職

石原 川戸アシスタントマネージャーとは、2011年3月の震災後、ウェスティンホテル仙台に私が着任した際に出会って以来のお付き合いになります。学校卒業後、理容師としてお勤めされていましたが、なぜ、ホテル業界に転職されたのかお聞か

せください。

川戸 実家が山形県で理髪店として100年ほど運営していたことから、家業を継ぐために理容専門学校に進学し、東京都で理容師としてサロンで働きながら技術を学んでいました。ところが当時は今ほどパーマ液などの薬剤が改良されていませんでしたので手荒れがひどく、お客さまにもご迷惑をかけてしまうこともありました。実家へ帰省したときに肌が荒れている状況を父が見て、理容師として断念することを認め、理容師から転職することになったのです。総合結婚式場の婚礼フロントに転職をし、結婚式や一般宴会を担当し、打ち合わせや手配だけではなく司会からPAなどを幅広く学ぶことができました。

石原 ところで、専門式場からホテルに就職されたきっかけはいかがでしょうか。

川戸 都内のラグジュアリーホテルで友人の結婚式の司会を頼まれたことがきっかけです。そのとき、ホテルウエディングの手厚さに感動し、プロフェッショナルなサービスに衝撃を受けました。当日の安定感も想像を超えていて、私もこの中で一緒に仕事ができたら、この人たちみたいになれるかなとホテルへの転職を考え始めたところ、仙台でウェスティンホテルの工事現場を見る機会があり、とてつもない規模感とここであればあの時感動したホテルのサービスを自分自身に吸収し、さらなるステップアップができるのではない

かと思い、早速、調べて応募した結果、採用通知をいただいたのです。

鮮明に記憶に残る 2011年3月11日

石原 ウェスティンホテル仙台は2010年8月1日開業ですから、その7カ月後に東日本大震災に見舞われたのですね。

川戸 私はちょうどお休みで入院していた同僚のお見舞いへ持参する本を買いに書店へ立ち寄っているときでした。本棚が倒れ天井が落ち火花が散る中、必死にビルから出てホテルへ向かいました。街中停電で雪がちらつく中、多くの方がホテルに非難に訪れました。ホテルの営業が再開できたのは5月からでした。その後仙台市内では国連防災世界会議など、数々の復興の会議やイベントが開催されました。ウェスティンホテル仙台でも復興会議やイベントを開催いただき、私も打ち合わせ担当として、様々な復興の取り組みを知り、世界中からの温かい支援を受けながら人や店舗、企業が日常を取り戻していく姿を見てきました。

3月11日14時46分が来る度、お客さまと一緒に黙禱し祈りを捧げたことは、仙台を離れた今も鮮明に覚えています。

石原 その後、結婚を機に東京のホテルに異動され、そして今現在の転職にいたるのですが、ご自身のブランド力を上げていくためにされていることはどのようなことですか。



川戸 イベントを成功させるには、たくさんの方の負担は非常に大きいものとなります。会場にホテルを選んでいただいたからには、ホテルの利点を最大限に活かす提案をし、打ち合わせは工夫してお客様の負担を減らすことを心掛けています。色々なご要望も、ホテルとして、できないことではなく、できるようにするために一緒に考えてくれるスタッフとともに事前準備をしっかりと行い、スムーズに安心してご利用いただけるよう、常にホテル全体でお客様をお迎えしております。さまざまなパターンのイベントに、ひとつひとつ必死にに向き合っておりましたら、いつの間にかそれが経験として、私の武器となっていました。その経験こそが、私のブランド力でありホテルにも貢献できることだと思っています。

石原 おっしゃる通りで、どうしても社長や会長がお客さまと思いがちです。ところがお客さまはイベントや会合などに参加される方です。その方々の評価こそが大事なことであり、そのためにもホテル側として適切なアドバイスや提案をすることはとても大切なことですね。モットー、ポリシーとして“一芸は道に通じる”を掲げられています。これはどのようなことですか。

川戸 大中小問わず、ホテルイベントは社外社内問わず、様々な関係者が多

く関わります。

それぞれの考え方や方向性、嗜好性が多様化しておりそれらを100%満足いただく結果を出す事は中々難しいのですが、目的を明確にしなが巻き込んでいかなければならないため、交渉力・調整力そうして、忍耐力は想像をはるかに超えるほど正直、大変です。

華やかな憧れだけでは決して実現は出来ません。それらを成し遂げられているのは、全て私の経験の集大成だともっています。自身に果たされた仕事はどんなに辛くても必ず途中で諦める事無く全うしてきました。どのような些細な事でも、子供の頃から人に相談をされる事が多かったのですが、偽り無くいつも、その人の置かれた立場・状況を的確に捉えアドバイスをしています。実はイベントコーディネーターをやりたい、と思った

キッカケもそこに、ありました。実際に様々なシーンにおいて美容業界で培った経験も多いに役に立っています。どんなこともその人にとって大切な人生の糧であり、必ず無駄になりません。そう断言します。

仕事を“Enjoy”するために
どうするかを考える

石原 “一芸は道に通じる”とは、そのようなことですね。さまざまな経験を積み重ねられている中、これからのホテルエに伝えたいことをお聞かせ下さい。

川戸 仕事を“Enjoy”するという考え方を教えてくださったのは、かつての総支

配人でした。そして現在の総支配人も同じことをおっしゃっています。たとえば仕事が楽しいと思えた瞬間はお客さまに感謝されたときと答える方が多いのですが、では、どうしたらそうなるかを考えるとおのずと見えてくるのかな、と思います。一日の大部分を占める仕事を是非楽しいものにしていただきたいと思っています。そして、人は食べたものでできているように、経験にはムダなことは一つもなく、ちゃんとご自身の血や肉になります。だから安心して目の前のお客さまと向き合ってください。

石原 最後に今後のビジョンをお聞かせ下さい。

川戸 宴会場に関わる仕事に就いて、もうすぐ20年になります。常にプレーヤーとしてお客さまと向き合ってきましたので、そろそろ何か新しい挑戦をしたいなと思っています。ホテルは、お客様はもちろんのこと、地域や、歴史など、その土地へのリスペクト、最近ではSDGsなど、たくさんのかかわりがあります。そして愛されるホテルになるためには様々な要素が必要になります。最近私は、ホテルを作るうえで、そのような様々な背景を形にするブランディングに興味が出てきました。模索中でまだ漠然としています。例えば開発や開業準備室から入り、コンセプトから全体的な構造やインテリアなどその他諸々空間創りに関わるトータルプロデュースのようなブランディングの仕事に携わってみたいと思っています。

石原 ぜひ、その思いを実現させ、より一層、飛躍していただきたいと思っています。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜
代表取締役 石原 健氏



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。