

もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

～根の真面目さをいかに開花させていくことができるのか、これが次世代育成の課題～ 常に前向きで挑戦し続け、“『できない』を言わない。 乗り越える方法、代案を考える”こと

JR 仙台駅西口より徒歩約9分。東北・北海道で最も高層のビル「仙台トラストタワー」内、東北初の外資系ラグジュアリーホテルとして2010年8月に開業したのがウェスティンホテル仙台だ。2011年3月11日の東日本大震災時には地域住民のためにスタッフが東奔西走。まさに街のプラザとして地域のために尽くした行動力はウェスティンホテル仙台の名を地元で響かせた。今回は海外のホテル勤務経験豊富、常に新しいことに挑戦し続け、ホテル業界で女性経営者増加を願うセールス&マーケティング部 淀華恵部長にお話を伺った。



ウェスティンホテル仙台
セールス&マーケティング部長
淀華恵氏

〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1
URL: <https://www.the-westin-sendai.com>

高校アルバイト時代から ホテル一線で活躍

石原 淀部長とは2004年9月、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルの営業部に転職されて以来のお付き合いとなります。宿泊の法人契約を中心としたコーポレートチームに配属され、私が担当していた宴会セールスとは、同じ事務所におられたので、転職された当初から海外ホテル経験が豊富と聞いておりました。始めにホテル業界を選ばれた経緯を

お聞かせください。

淀 叔父がアメリカ・ロサンゼルスに居住していたので、年に1回、一人で渡米するなど、海外との縁があったことから、中学生のときに、将来は英語を使う仕事をすることを決めました。高校はアメリカに進学することが決まっていたのですが、湾岸戦争により実現できず、日本の高校の英語コースに進学し、高校1年から大学4年まで池袋の「サンシャインシティプリンスホテル」でアルバイトをしていたことがきっかけでした。当時はアジア圏を中心にインバウンド客が多くいらっしゃいましたので、語学力を生かしてベル・フロントで接客対応のほか、スタッフの語学教育なども行っていました。

石原 高校生でマネージャーに匹敵する仕事をされていたとは、素晴らしいですね。しかしなぜ、プリンスホテルに就職されなかったのですか。

淀 数年後に東京の西新宿に開業する予定であった「パークハイアット東京」に就職したからです。残念ながら、かないませんでしたが、結果、大学3年、4年生のとき、3カ月ほどアルバイトしていたタイ・バンコクに渡ることを決め、大学卒業後4月より、「モンティエン ホテル バンコク」にてフロント、コンシェルジュ、日本の商社を主な対象としたセールスを務めました。

その後、ハイアットに勤めたいと思い、当時の社長に直談判したのです。結果、ホテル現場ではなく「ハイアット ホテルズ アンド リゾート」にて海外にあるハイアットホテルグループの営業を担当し、2003

年3月、結婚、出産のため退職いたしました。その後、娘が3カ月のころ、「ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル」より声がかかり、働きたいという思いが強かったことから、子どもを預けることができる近隣の保育園・乳児園をすべて訪問し、ようやく1カ所の乳児園にて快諾いただき、アルバイト勤務することになったのです。

前日夜、翌朝 100 台タクシー 配車依頼に対応

石原 その後、マンダリン オリエンタル ホテル グループに14年間、勤務されました。なぜ、マンダリンホテルに転職されたのですか。

淀 アルバイトではなく正社員として勤めたかったこと、ハイアット時代の上司であり、その後もいろいろな道を導いていただいている方より、お誘いをいただいたことがきっかけです。本社副社長直轄の部署でマンダリンホテルそのものの浸透や海外にあるマンダリンホテルを販売するなど、日本市場におけるマンダリンの認知度、知名度アップに勤めていましたが、コロナにより海外事業所の閉鎖が相次ぐ中、事務所が撤退となり、マンダリン時代の同僚に紹介いただき、縁がつながり昨年7月より、仙台のウェスティンホテルに転職することになったのです。

石原 転職はすべて人の縁でされていますね。ホテルマンに限らずですが、本当に人の縁は大切であると、私自身、ホテル業から転職し痛切に思います。淀部長



は常に前向きで挑戦し続け、“『できない』を言わない。乗り越える方法、代案を考える”ことをポリシーとされ、力強く歩まれていらっしゃいます。実際、何度も難題を乗り越えたことがあるとお聞きしました。そのエピソードを一つお聞かせください。

淀 マンダリンホテルに勤務しているときです。夜8時ごろ、ある企業の団体で宿泊のお客さま用に、翌朝9時に配車するタクシー100台が手配できないかと旅行エージェンツから連絡が入ったのです。ギリギリまで動いていたようですが、どうすることもできず、連絡が遅くなってしまったというのです。そこでハイヤー、タクシー会社にすぐに連絡をして、とにかく上質な車を用意してほしいとお願いし、何とか朝9時までに調整することができたのです。

石原 前夜8時から約12時間で100台を集めたこと、それはなかなかできないことです。そのためには常日ごろ、情報アンテナをはり、人間関係を構築されていたからこそ、0台から100台という快挙を実現できたのです。

淀 常に新しいことに挑戦し、いろいろなことに興味を忘れないようにしています。先見の明を持てるように、自分の興味関心だけでなく、アンテナを広げることが大切だと思います。視野を広げ、自分の物差しだけでは判断せず、必ず第三者の角度から考えてみることで相手を理解する

力が育まれていくことが、自分自身のブランド力の上げ方であると考えています。そのためにもホテル内においても相手の話をしっかり聞くこと、自分のチームだけでなく、他部署の人も含め、こちらから声掛けをすること、ミスやまちがいなどをチーム全体で補えるよう、常日ごろからのコミュニケーションを大事にするよう努めています。とかく30代を過ぎるとなかなかこれまでの慣習や考え方を直すことは難しくなります。トライ&エラーを繰り返しながら、まずは話を聞き、自分の考えと異なる時、先に相手を受け入れ、理解できるまで話をすることがコミュニケーション能力を伸ばすことに通じるのだと感じています。

「ウェスティンホテル仙台」に着任しておどろいたのは、近隣ホテルとの交流が少ないことでした。まずは同業他社との交流のために積極的に訪問しています。

ホテル業界にも女性総支配人、 管理職の道を

石原 話は変わりますが、次世代育成という点で私は今、大学や専門学校の教壇に立って若い人たちに自分で考えることの大切さを基本に講義を行なっています。板書を写すのではなく、私の言葉を自分なりの文字で記録していくこと、実習においては習得のためにスマホの動画撮影を許可するなど私なりの手法で教えています。淀部長も大学の講師経験をお持ちですね。

淀 『女性の新しい生き方』をテーマに

講演のお話をいただき、群馬県と宮城県の学校にて教壇に立ちました。分かったことは今の世代は本当によく勉強していますが、学んだことを表現する力に乏しいことでした。学習の成果をもとに日常会話をするとという行動もあまりみられません。会話することにより自身の理解力を深め、他の意見や感想などを聞くことで、学んだことに関連付けられ、考える力がつき、結果的に視野が広がると思います。私が大学講師を経験して感じた次世代育成のための課題は、学生が知識を広げ、根の真面目さをいかに開花させるかということです。そして、後に次ぐ人が活躍できるように、その道を少しでも整備していけたらと思います。

石原 内向的を外向的にすることは簡単なことではありませんが、さまざまな人と出会い、かかわることは本当に大切なことです。とくにホテルマンには欠かせないことです。最後に一言、淀部長の熱き思いをお聞かせください。

淀 ホテル業において女性の総支配人、管理職はまだまだ少ないのが現状です。女性たちが活躍できる場を増やすために、ウェスティンホテル仙台だけでなく、森トラスト・ホテル&リゾート、そして日本にあるすべてのホテルの明るい未来を想像し、まずは足元から一歩ずつ進んでいきたいと思っています。

石原 海外経験や営業力豊富なこれまでの経歴を生かして、ぜひ、淀部長ご自身もさらなるステップアップを目指してください。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)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。