

宿泊そして宴会営業の経験を生かし、皆に愛されるホテルを

～若手ホテルマンにはいろいろな部署を経験して、とにかく楽しんで働いてほしい～

2000年5月開業以来、名古屋を代表するホテルとして多くの人々が集う「名古屋マリオットアソシアホテル」。名古屋駅に直結、地上200m超のロケーションにある。“ホテルのオープニングを経験したい”という思いから、横浜のホテルから転職したのが営業推進部 宴会営業グループリーダーを務める立石将司氏だ。コンシェルジュや団体予約、宿泊、営業など第一線で活躍している。宿泊、宴会という異なる部門を経験した強みを生かし、さらなる成長、躍進を目指す。



名古屋マリオットアソシアホテル
営業推進部 宴会営業グループリーダー
立石 将司 氏

〒450-6002 名古屋市中村区名駅 1-1-4
URL: <https://www.associa.com/nma/>

“量を国に持って帰りたい”という
リクエストに対応

石原 立石グループリーダーとの出会いは「ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル」の時でした。私は1991年の開業から携わっていましたが、その2年後に入社されベルボーイに従事されていました。当時は70人ほど新卒採用していま

したので、ベルボーイの1人という認識でしたが、団体予約に配属されたとき、営業担当をしていた私との接点があり、それ以来のお付き合いとなります。はじめに、ホテルマンになったきっかけをお聞かせ下さい。

立石 もともと航空管制官になりたかったのですが、ホテルマンにも興味があったことから、鹿児島出身のため福岡YMCAホテル専門学校に進学しました。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に入社しました。石原社長がおっしゃるように、当時は同期が70人ほどおり、ベルボーイに始まり、コンシェルジュ、フロントクラーク、団体予約を担当しました。

石原 レ・クレドール インターナショナルの名誉会員で、現在は明海大学の教授をされている阿部 圭さんも、ヨコハマグランドインターコンチネンタルでコンシェルジュをされていましたね。

立石 コンシェルジュに配属されたとき、阿部 圭さんと岩見正一さんには大変お世話になりました。当時は私も血気盛んで生意気でしたので、その私を本当に我慢して育ててくれたことに、今でも感謝しています。コンシェルジュの仕事に従事していたとき、外国のお客さまから“量を国に持って帰りたい”というリクエストがありました。コンシェルジュチーム一丸となつてその方法を探し、完成形では持って帰

れないので、イグサ、畳縁をすべてバラして検疫を通せば可能だという結論にたどり着けたことがありました。このとき、絶対にNOと言わない、できなければ代案を用意する。難問であれば皆で考えて、お客さまのためにチーム一丸となってベストを尽くして解決する。そんな経験を積み、コンシェルジュの醍醐味を勉強させてもらったことが、今でも鮮明に記憶に残っています。

石原 ホテルマンは失敗を通してお客さまに育てていただけます。ほかに記憶に残る経験はありますか。

立石 コンシェルジュ時代の一番の失敗談は、お客さまから依頼されたハイヤーの手配を忘れてしまい、お客さまが大事な商談に遅れ、大変なご迷惑をかけたことです。商談からホテルに戻られたときに“商談はうまくいった”ということ聞き、手配ミスについても“まだ若いから、これを糧にがんばれ”と温かいお言葉をいただき、安堵したことは今でも忘れられません。

1000個を超えるバゲッジを
一致団結で部屋に収納

石原 チームやホテルスタッフが一丸となることはとても大切なことです。インターコンチネンタルホテル時代のときも、営業として大きな団体予約を獲得しても、部門



を越えて当日の受け入れをしなければ対応できないこともありましたね。

立石 ホテル貸切りの予約があり、500～600人の団体を受け入れました。バゲッジの数は1000個を越えますので、その数をチェックインまでにそれぞれのお部屋に運ばなければなりません。ベルクラークの人数では対応することができない量でした。このとき、ベルクラーク以外の皆さんの協力を得て、スタッフ総出でお客さまのお荷物を時間までにお部屋に収められたときは、とても大きな喜びでした。そして、あのときの経験が貴重なものであったと、後から気づかされました。

名古屋では2005年に「愛・地球博(愛知万博)」の受入れも担当し、各国からの要人や団体の対応など貴重な経験も出来ました。

石原 大型団体の受け入れは本当に大変です。とにかくチェックインまでにバゲッジをお部屋に収め、しかも間違いなく確実にお届けしなければなりません。私もホテルマン時代によく経験しました。話は変わりますが、立石グループリーダーの素晴らしさは、宿泊・宴会ともにセールス経験を持っていることです。通常なかなか部署をまたいだ営業は難しいのですが、部門との連携をさせるなど、ホテル全体の動きをとらえた采配をされています。

立石 私は2019年に43歳で宿泊営業支配人、その後宴会営業副支配人の機会を頂いたのですが、そのときに、客観的に自分心身のSWOT分析をしました。強み、弱み、機会、脅威からの分析となりますが、まずは自分の強み

は何か、その強みをどうやって生かしていくべきなのかを常に考えています。それが私自身のブランドアップととらえるようになったのです。強みは石原社長が言われた通り、宿泊営業と現場、宴会営業に携わっていること。マリオットは774室の客室、8つのレストラン・バー、そして国際会議にも対応できるボールルーム含む、大小17の多彩な会場があります。これらの恵まれたハードをいかに掛け算してお客さまにご提案することができるのか、そのための今後の課題はF&Bを学ぶことだと思っています。

日本の観光産業と地域社会の発展に貢献したい!

石原 F&B、レストラン・バーはぜひ、学ぶべきです。宴会は事前に予約に基づく準備ができますが、レストランでは天候に左右される事や、予約の無い方々の来館、急な変更もよくありますので。ホテル業は奥が深く、宿泊や宴会・婚礼、そしてレストラン・バーなどリピーターにつなげていけるチャンスを多く秘めています。なかなか、若いホテルマンにはその魅力が伝わりにくいのが現実です。

立石 ひとつに秀でたスペシャリストを目指すのも良いですが、いろいろな部署を経験して、とにかく楽しんで働いてほしいと思います。その経験は必ず、後々生

きてくるからです。またモチベーションを維持するためには、私の場合はオンとオフをしっかり切り替えて、心と身体がリフレッシュできるように心掛けています。オフには趣味である釣りに出かけたり、子どもとあそび三昧です。今の若手はコミュニケーションをとることが苦手と言われていますが、とにかく相手の話をじっくり聞くこと、そして人に興味を持つことを意識することにより、苦手意識が薄れていくのではないかと思います。また個人的に私の仕事においては私自身が前向きに明るく、部下の本音をどうやって引き出すのかを日々、研究しているところです。

石原 これまでさまざまな部署で経験されてきたからこそそのアドバイス、ありがとうございます。最後に今後のビジョンをお聞かせください。

立石 当社の経営理念にもある「日本の観光産業と地域社会の発展に貢献する」ことです。地元名古屋ではまだまだ若いホテルですが、自分自身の宿泊そして宴会での経験、そしてこれまでの横浜のホテルでの経験を大いに活かし、みなさまに愛されるホテルを作っていきたい、ホテリエとしてそう思っています。

石原 FB部門も経験され、さまざまな要望に臨機応変なおもてなしで対応できるホテル、そしてGMを目指してください。これからのますますのご活躍を期待しております。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



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。