～毎日の積み重ねにより、自分自身だけでなく外側からも確実に成長を実感～

継続することで結果はついてくる“ミリ単位でいいから成長することが大切”

『空と海と、神戸の街に抱かれたアーバンアイランドリゾート』として、神戸ポートアイランド博覧会が開催された1981年に開業した「神戸ポートピアホテル」。国際会議も可能なホールを併せ持ち、多数のコンベンションが開催される神戸を代表するホテルの一つだ。その中で国内外ホテル、結婚式場で研鑽を積み、持ち前の“自身が納得するまであきらめずにやり続ける”という強い信念を持続させ、シングルマザーで管理職に就き、今もなお走り続けている吉備由佳部長に今日までの経緯や次世代へのメッセージをお聞きした。

神戸ポートピアホテル
事業本部　事業部　部長
吉備由佳 氏
〒650-0046 神戸市中央区港島中町6丁目10-1
URL：https://www.portopia.co.jp

母のひと言で決めたホテル業界への道

石原　吉備部長との出会ったのはずいぶん前になりますが、2017年にホテル産業経営塾に第17期生として入塾され再会したことで、そこから距離がぐっと縮まったかと思います。まだまだ女性管理職が少ないホテル業界でご活躍されていらっしゃいますが、なぜホテル業界の道を選択されたのか、お聞かせください。

吉備　ずばり、母のひと言でした。“あなたは先輩がいるところはムリ、だってわがままだから”と。当時はバブルの名残時期で一般的には男性優位の企業が多く、女性はお茶汲みのOLというイメージもありました。ホテルのような接客業で、尚且つ開業ホテルで先輩のいない会社が良いだろうと言われ…。ホテルは上下ではなくチームとして仕事をすると感じて南海サウスタワー大阪（現：スイスホテル南海大阪）の1期生として入社したのです。

ホテルの採用面接の際、いわゆるリクルートスーツは用意しておらず、一次面接は若草色、二次面接は真っ白のスーツに黒のシャツで挑みました。今になれば常識がないとも思えますが、当時は夏の暑い時期に紺色のリクルートスーツを着る理由を見つけられず（笑）、デザイナーだった母も「この暑い中、黒のスーツはおかしいでしょ。」と。面接官に“それはリクルートスーツですか”と問われ、生意気にも「リクルート用にスーツは用意しなかったので手持ちのスーツで参りましたが、失礼でしたか?」と問い返し、落ちただろうなぁと覚悟していたのですが、無事に入社できました。

石原　個性派の吉備部長らしいエピソードですね。その後、リッツ・カールトン大阪に転職されましたね。

吉備　語学力は皆無に等しかったのですが、リッツ・カールトンの日本進出を耳にして、自身をより高めるために外資系ホテルに挑戦したのです。当時の上司がヒルトン出身で“性別が関係ない外資で働け”と言われたことも後押ししました。フィットネスクラブのマネージャーとして採用されましたが、マネージャーポジションでありながら英語ができないことで、英語での会議や書類作成では当時のアメリカ人の部長によく叱られ、必死で英語の勉強をしました。その後、ザ・リッツ・カールトン クアラルンプールでマネジメントトレーニングを受けたのですが、その時にも英語がなまっていると最初はフロントに立たせてもらえず、悔しい思いをしました。KLではハウスキーピングやコンシェルジュ、ベル、フロントを担当し、新しい仲間に各業務を叩き込まれながらの毎日でしたね。父の他界を機に帰国し、婚礼セールスに異動。その後、ザ・リッツ・カールトン・バリにホテル直営の海外挙式立ち上げ責任者として赴任したのです。

帰国後、シングルマザーで新たな人生を歩き出す

石原　まさに吉備部長の努力のたまものですね。しかし、その後、帰国され外資系ホテルから離れ、神戸空港近くに開業した専門式場へ転職されましたね。

吉備　実は、バリで勤めていたときに妊娠したのですが、現地では未婚の出産は罪に問われ国外追放、妊娠を容認した企業にも迷惑がかかるため、帰国することになりました。キャリアアップ絶好調から奈落の底。結婚するという選択肢や出産を諦めるという選択肢もありましたが、シングルマザーで頑張ることを選択しました。帰国後は、息子が1歳になるタイミングでリッツに籍を置いたまま、葬儀のアルバイトを始めました。ずっとハレの日の仕事をしていたので、卦の仕事にも興味があったのです。しばらくして結婚式場の開業準備室からお声がかかり、週のうち3日は葬儀、3日は結婚式という毎日が始まり、いよいよ結婚式場のオープンという時にリッツを正式に退職して転職しました。

仕事は楽しかったのですが、いつかはホテル業界に戻りたいという想いは消えず、その事を色々な方にお話ししていました。いくつかのホテルからオファーもいただきましたが、外資系ホテルへの転職は考えておらず、子育てとの両立がイメージできたこと、自分が好きなホテルであること、オーナー企業であり、地元神戸を代表するホテルであることなどから、神戸ポートピアホテルで働きたいと思いました。転職が決まり、ブライダル部長、マーケティング室長を経て、現職に至っています。

石原　シングルマザーで管理職、男性社会が色濃いホテル業界でなかなかハードルの高いキャリアップです。強い信念がなければ実現できないことです。

吉備　私はスタッフに“ミリ単位でいいから日々成長することが大切”だと言っています。ミリ単位の成長は自分ではなかなか気づきません。でも、月日が経ったとき、ミリの積み重ねは数センチになっていて、自分自身だけでなく外側からも確実に成長を実感することができます。

小学生のころ、カナヅチで夏のプールがイヤでした。ある日「泳げるようになりたい」と父に話したところ、毎日始発電車でプールに連れていかれ、1カ月近く朝から晩まで猛特訓を受けました。父は教職員で厳格。一度口にしたことを反古にすることは許されませんでした。正直辛かったけれど1カ月後には校内の水泳代表に選ばれて、市内の記録会で2位になりました。成長のために努力すれば必ず結果はついてくると自身で経験したのです。

石原　1カ月の猛特訓で結果をだすことができたことはすごいことです。1位を目指すためにさらに水泳に挑戦されなかったのですか。

吉備　2位で十分でした。成し遂げたかったのは1位になることではなく、皆と同じように泳げることだったからです。毎日、毎日、目的に合った努力をすれば必ず成長するということを学んだのです。だからこそ、実体験をもとに“ミリ単位でいいから成長すること”を常にスタッフに伝えています。

将来的にクオリティマネジャーの育成をしたい

石原　あきらめずに自信が持てるまでやり続けることが、吉備部長のブランド力アップでもあるのですね。ところでホテルは各部署とのチームワークが重要です。その点についてはどのようにお考えですか。

吉備　チームワークはとても大切です。そのために必要なのは常に愛情を持ち続けて相手に接することです。愛情なしには叱らない、注意しない。そして言葉を大切にすること。伝えたかではなく、伝わったかを確認することです。チームワークに不可欠なコミュニケーション能力の向上には、インプット以上にアウトプットに時間をかけること、気持ちをカタチにして相手に伝えること、そして何よりも自分自身がハッピーな状態であり続けることだと考えています。

石原　自分がハッピーであることは接客業には欠かせないことですね。最後に今後のビジョンをお聞かせください。

吉備　総支配人も魅力的ですが…（笑）、ホテルマネージャーのようなホテル全体のブランディングやクオリティマネジメント、人財の育成に関わる仕事をしたいですね。世界はますます狭くなり、近くなります。異なる価値観や文化が交わるホテル業界は、自分自身の可能性をどこまでも拡げることができる魅力的な業界です。大学や専門学校での講師も務めることがありますが、子育てや介護も経験した女性としてのロールモデルになって、後進の育成に尽力したいと思います。

㈱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塾（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、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、㈱ 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 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。