

もう、悩まない！『石原健の HOTEL LOVERS』

～絶対に総支配人になるんだ！という熱意で実現させたことをプロパーの見本に～ マイナスを考えず、100%できることを 考えることを自身のモチベーションアップに

1959（昭和 34）年、ローズ ホテル 横浜の歴史は観光客で賑わう横浜中華街に四川料理「重慶飯店」という料理店に始まる。現在のホテルの前身である「ホテル ホリデイ・イン横浜」は 1981 年、創業者の先見の明によりホテルとして産声をあげ、2003 年オリジナルブランドとして生まれ変わった。今もなお、横浜中華街の顔として、地域活性化の担い手としてホテル・料理店ともに貢献している。今回は 1984 年入社以来、約 40 年間、ひと筋に全力で走り続けている渡部一樹取締役総支配人に熱き思いを語っていただいた



ローズ ホテル 横浜
取締役 総支配人
渡部一樹 氏

〒 231-0023 横浜市中区山下町 77 番地
URL : <http://www.rosehotelyokohama.com/>

〈プロフィール〉1984 年 ホテル ホリデイ・イン横浜入社、経理部キャッシャー係配属。宿泊部、営業部、セールス&マーケティング部長歴任。2015 年 副総支配人、2018 年 取締役総支配人就任、現在に至る。

運命的な出会いで決めたホテル就職

石原 渡部総支配人と出会ったのは横浜のホテル時代での HSN（ホテル・セールス・ネットワーク）会に始まります。入社以来、1 つのホテル一筋で勤められ、ついにはプロパーで総支配人に就任され、HSN 会の仲間であり同じ昭和 40

年生まれとしてある意味、おどろきでもありました。ところで、そもそもホテル業界を選ばれた経緯をお聞かせください。

渡部 はじめはコックになろうと思っていましたが、さまざまな事情でかなわなかった中で、学校の求人情報の掲示板で横浜のホテルの情報を見たのです。そのとき、デスクに向かう仕事よりホテルがいいかなと思い、ホテル業界に進むことを決めました。ときは高校一年生に戻りますが、先輩と横浜中華街に来たときに、開業間もない現ホテルの前身である「ホリデイ・イン・横浜」を見たときに、白いピカピカの外観に感動したことを鮮明に記憶しており、学校推薦で紹介されて訪問したホテルが、高校 1 年生のときに感動したホテルだったのです。この出会いに運命を感じて、迷うことなく就職したのです。

石原 もし、他のホテルの求人情報を見ていなかったら、ホテル業界を選択していなかったかもしれませんね。そして、入社してから 40 年近く、転職することなく 1 つのホテルで経験を積み、総支配人というポジションを得ました。

渡部 負けん気が強かったこともあり、右も左も分からないときに“こんなことも分からないのか”と言われたことが悔しくて、何としてでも見返したいという気持ちで常に真剣に向き合い、戦い続けてきました。入社当初はそろばん 3 級、テーブルマナーは高校時代に実習として受けた程度で、

ホテルのことは何も知らなかったのです。だからこそ、もっといろいろなことを学んで、絶対に総支配人になるんだという気持ちで挑んでいました。

そのためにはマイナスを考えず、100%できることを考えることを自身のモチベーションアップととらえています。余談ですが横浜をホームベースとする横浜ベイスターズが連敗していたとき、悔しくてバットをへし折ったこともあります。それだけ何事にも情熱的であったことが、おそらく誰もが予測されていなかった総支配人というポジションを得られたことに繋がったのだと思います。

次世代に向け 海外研修期間延長を提案

石原 経歴をみると経理キャッシャー係にはじまり、宿泊部、営業部、セールス&マーケティング部を経験されていますね。

渡部 入社時からの上司に、自身の将来についてのビジョンを語る機会があった際に、上のポジションに就くためにはあらゆる部署を知った方がよいというアドバイスをいただき、さまざまな部署を経験させていただきました。また 26 歳のとき、エクステンジススタッフとしてシンガポールの「ロイヤルホリデイ・イン クラウンプラザ」にて 3 週間ほど研修を受けました。主には日本人ゲスト対応です。そのとき、現場研修はもちろん大切ですが、見聞を広げたいと思い、シンガポール内のホテル見学

を希望しました。それはホテルの違いを実際に見て感じ、学びたかったのです。中でも当時、すでに 100 年を越える歴史ある「ラッフルズ・ホテル」に感激しました。ドアマンの姿の立ち居振る舞いもとてもすてきでした。私は数週間の滞在でしたが、帰国後、海外研修はもっと時間をかけた方がよいと報告した結果、次回からの志願者は半年間研修できるようになったのです。

いち早く人間関係構築の マルチタスク化に着手

石原 常にホテル改革のために考えていらっしゃるんですね。ところで総支配人に就任されてから、はじめに取り組まれたことはどのようなことですか。

渡部 2015 年、副総支配人に着任してから取り組んでいたことですが、マルチタスク化です。時間管理によるローテーションということではなく、自らが進んで率先して部署を越えて取り組む姿勢です。与えられた部内の仕事だけを担当するのではなく、さまざまな部署と交流し、他の部署のことは知ることとはとても大切なことです。結果的に 2020 年 4 月より本格化したコロナのときも、マルチタスク化が整っていたことでスムーズに運営することができました。またこれからですが、新入社員は 1 年間さまざまな部署を経験できるような体制に切り替えていきます。ホテルには色々な仕事がありますので、それを理解した上で、自身が向いている、または好きな仕事を主にマルチタスク化と伴走させることで、より強いスタッフ、組織が形成されるという考えからです。常にアンテナを張って幅広く流行や知識、情報を蓄えることで、相手にあった話題を作ることができず。

石原 総支配人として次なる後継者づくりは、どのように取り組まれていらっしゃる

のですか。

渡部 時世代を担うブレンにはもう一つの顔である重慶飯店にも配属させています。それはホテルと重慶飯店を知ること、そして重慶飯店を活用した営業活動や販促企画につなげていければという思いです。実際、私も営業部時代に 2 つの顔を持っている強みを生かすことでホテル活性化につながることを実感しました。上を目指すためにはさまざまなことを学び、その学びを、興味と熱意をもって全力を尽くしてホテルに生かしていくことが大切だと思います。

石原 プロパーから総支配人というポジションを得ているだけに説得力がありますね。

渡部 熱意と思いがあれば必ずできるんだという見本であり続けたいと思います。そして常に相手（お客さま）の気持ちになって考えること、そのためにはまずは身内から考えることです。周りを知ることや調和がとても大切なことです。そして情熱・熱意・執念を持つこと。さらに満足感を得ること、与えることなど、いろいろ経験してほしいですね。

石原 渡部総支配人は、地域の見聞を広げお客さまにご満足いただけるよう中華



街コンシェルジュの 1 期生の資格もお持ちですね。常に意欲的にさまざまなことを学び、交流されています。最後に、今後の取り組みについてお聞かせください。

渡部 海外研修が途絶えてしまったのでその復活や、これまで以上に、自分が経験して良かったことを次世代に経験をさせられる環境づくりです。また新規事業や店舗拡大も図っていきたいと思います。ホテルだからこそできる可能性を追求していく所存です。

石原 昭和 40 年生まれの同級生として、渡部総支配人のますますのご活躍期待しております。

(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荣誉も授かる。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 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。