

もう、悩まない！『石原健の HOTEL LOVERS』

～インスタグラム映えする「クレイケーキ」を使ったバースデー演出を実施～

日本の常識を覆す サービスという舞台の上の
役者が楽しく働きやすい環境整備に徹す

“気取らない、でもエレガントなサービス”をコンセプトに、ニューヨークから東京に初進出したモダンイタリアン・レストラン「スカルペッタ東京」。土日祝日休み、営業は17時30分から23時のディナーのみ。メインダイニング64席は連日予約で満席、大半が第一線で働く女性やインスタグラマー、著名人であふれているという。そこで今回は“shiggy（シギー）”の愛称で世界を舞台に活躍、アイデア力満載で顧客のハートをつかむ外資系ホテル経験豊富な田村滋総支配人にお話をお聞きした。



森トラストホテルズ&リゾーツ(株)
スカルペッタ東京
総支配人

田村 滋^{しげお}

〒105-0001
URL: <https://scarpettatokyo.com/>
〈プロフィール〉東京生まれ、カリフォルニア育ち、48歳。ジャカルタ インターナショナルスクール卒業後、スイスホテルマネージメントスクール レ・ロッシュ卒業。香港マンダリンオリエンタルホテル マネージメントトレーニング後、IHG7年、ヒルトン7年、ベニンシュラ東京、シャングリラホテル東京、シンガポール リゾートワールド セントーサ、バンバンフィックホテル シンガポール、韓国 ハンファ財閥 The Plaza Hotel に勤める。趣味は人間観察、好きなものを食べて飲むこと、日光に当たること。特技は17か国語でものまね。

日本では当たり前“根性”や
“気合い”をホテルで学ぶ

石原 田村総支配人と出会ったのはヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルのとき、彼が宿泊部から営業部に異動してきたことに始まります。その後、国内外で30年近く外資系ホテルに勤められ、この度、日本初上陸のレストランの総支配人に着任されたのですが、はじめにホテル業界を選択された経緯をお聞かせください。

田村 父の仕事の関係で2歳から9歳までアメリカ・カリフォルニアで育ちました。その後も海外でホテル住まいをするなど、日常生活の中で常にホテルと触れ合っていたことに始まります。インドネシアインターナショナルスクールを卒業後、日本の帰国子女枠で大学に帰りたくないという思いから、世界の語学である英語、日本語をマスターした上で、今後必要とされるフランス語、ドイツ語も学びたい、世界に通用するホテルマンになりたいと、スイスのトップホテルマネージメントの学校に進学、その後、香港 マンダリンオリエンタルホテル マネージメントトレーニングを受けた後、香港返還を機に帰国し、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルの田中勝総支配人と出会ったのです。ホテルのある横浜みなとみらいまで自宅から2時間30分かかりましたが、さまざまなことを学びました。

石原 どのようなことを学ばれたのですか。

田村 大半を海外で生活していたので、日本では当たり前の“根性”や“気

合い”です。また先輩や後輩の関係など、海外では経験のないことを体験しました。根性や気合いで仕事をしたり、先輩後輩という人間関係は日本ならではのことでした。先輩からつがれたお酒を飲まなくてはならないなど、日本で仕事をするための人間関係構築に必要な慣習も学びました。現在5か国語を習得し、17か国語でものまねができるなど多彩な言葉でコミュニケーションをとっていますが、1つの言語を100%、きちんと話ができることは本当に素晴らしいことであり、強みだと思います。

2歳からアメリカで生活していましたのでアメリカが世界基準だと思っていましたが、スイスのスクールでそうではないことも学びましたし、戦争の歴史やハワイでの現地視察などの体験を通して、改めて“日本人で良かった”と痛感した次第です。

余計なことに時間や労力かけさせない
“less is more”

石原 国際的に活動されているからこそ、日本人の良さが見えてくるのですね。そして今はニューヨークから初上陸したレストランの運営を一任されています。大切にされているのは、どのようなことですか。

田村 運営面では“less is more”です。余計なことに時間や労力をかけさせず、サービスという舞台の上の役者が楽しく働きやすい環境や労務管理を整備することです。営業時間は夕方17時30分～23時、日中や土日祝日、年末年始



はお店をクローズしています。

チームワークづくりで大切にしていることはあいさつです。あいさつができない人はコミュニケーションを図ることができません。“あいさつに始まりあいさつに終わる”です。お客さまにいかにして楽しい時間を過ごしていただくためには、157席というこの大きなレストランや組織には海外に見られるようなスター選手は必要ありません。毎日が新たな問題解決の日々ですが、コミュニケーションを図ることによりチームの問題は常に自分の問題というスタンスで挑んでいます。

またスタッフの報酬をアップするために、サービス料として10%の設定をしました。サービス料をいただくためには、お客さまにもっと喜んでいただくこと、そのためにはチームとして何をするべきかを考えるとともに、10%いただけるレストランであるという自信を持ってほしいという思いです。将来的にはサービス料15%まで上げていきたいと考えています。そのためにまずはスタッフが楽しむこと、サービスする側が幸せあり、楽しくないとお客さまを楽しく幸せにできないのです。

わずか3カ月で6500を超える
フォロワー数

石原 お客さまに楽しんでいただくこと、そのためにはまずはスタッフが幸せであること、とても重要なことです。楽しい時間を

過ごすことで必然的にファンも増えます。

田村 インスタグラマーの方も多くいらっしゃいます。インスタグラム映えする「クレイケーキ」を使った演出もしています。観賞用のケーキを使ったお誕生日のお祝いの演出です。通常はお誕生日のケーキを用意されますが、デザートはコースメニューにありますので、それよりもインスタ映えするクレイケーキを使って演出することで周りのお客さまからの注目を浴びます。注目を浴びることで“今度は私もやってみたい”というきっかけにつながるのです。先日は18テーブル中、12テーブルにクレイケーキをご利用いただきました。

またご予約されたお客さまの席の配置も重視しています。インタグラマーといってもポジションはさまざまです、それぞれがご納得できる配置を行ない、皆、気分良く楽しい時間を過ごしていただきたいという思いからなのです。

石原 きめ細かな配慮がされていますね。

田村 実はお客さまは9割強が女性です。多くの方が一線で活躍されている方々です。シャンパンやワインもお手頃な価格で提供しています。シャンパンやワインを気軽にたくさん召し上がっていただき、楽しい時間を過ごしていただきたいという思いです。最近はエスプレッソマティーニも人気ですね。ワインの持ち込みも1本5000円で可能です。高額なワインをお

勧めするよりは、シャンパンに始まり、ワインそしてエスプレッソマティーニをご注文いただくことで売り上げアップにもつながるのです。結果としてわずか3カ月で6500を超えるフォロワー数となり、ご予約も大半、お客さまからの直接ご連絡いただいております。私自身に直接ご連絡いただくケースも連日かなりの件数となり嬉しい悲鳴状態です。

日本でインターナショナルな
新しいサービスの可能性を

石原 田村総支配人のファンもきっと多くいらっしゃることでしょう。引っ張りだこですね。最後に今後についてひと言お願いいたします。

田村 スタッフの報酬や待遇をあげることに、世間にサービス業という職業のレベルアップをもっと認知していただき、その下の若い世代にも魅力ある職種に成長させていきたいですね。個人的には変わらず好きなことを自由に行なうこと。そのためには無限の可能性をカタチにすることです。枠やボックスにとらわれない、日本でインターナショナルな新しいサービスの可能性を追求していきたいと思います。

石原 世界を見てきたからこそ、ぜひ、新たな風を日本のサービス業に吹き込んでほしいと思います。田村総支配人だからこそ、成し得ることだと確信しております。

(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榮譽も授かる。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。