

何度でも足を運びたくなるような 笑顔たえない地域一番店のホテル目指す

～ホテルは訪れたお客さまに地域を愛していただくための情報ステーションなり～

青天の霹靂でした、そう語るのが今春3月25日、本社部長から(株)ビスタホテルマネジメント社長に大抜擢された内村法正氏だ。コロナ禍による民事再生の中、2021年11月、岡山県の企業の支援により新生ビスタが誕生。本社への異動を命じ、厳しい局面でもとに闘い続けてきた前社長の思いをかみしめ、持ち前の“人運”力で新体制を構築するとともに、ビスタに関わる人々と喜び、幸せを分かち合えることを胸に一步、踏み出した。今回は新社長として記念すべき初のインタビューでもある。



(株)ビスタホテルマネジメント
代表取締役社長

内村法正氏

東京都中央区日本橋本町3-9-7
ARC CUBE 日本橋本町4階
URL: <https://www.hotel-vista.jp>

〈プロフィール〉1967(昭和42)年11月9日生まれ。静岡県出身。米国オクラホマ州タルサ大学留学。1993(平成5)年～2006(平成18)年にかけて、静岡県沼津市内のビジネスホテルにて支配人を務める。2006年10月、(株)ビスタホテルマネジメント(旧サン・ビスタ清水)に、第1号社員として入社。翌年3月開業の「ホテルビスタ清水(当時)」にて、開業準備室および開業後の支配人を務める。2017(平成29)年開業、「ホテルビスタ名古屋錦」にて、開業準備室長および開業後の支配人を務める。2020(令和2)年、同社本社へ異動、事業推進担当部長、営業部長を務める。2022(令和4)年3月25日、同社代表取締役社長に就任、現在に至る。

大抜擢、社長就任も持ち前の “人運”力

石原 本社部長から社長に就任されたと聞き、私自身も青天の霹靂であり、公私ともに懇意にしていた内村さんが社長に大抜擢されたことがとてもうれしくてインタビューの依頼をいたしました。ところで、ご家族に社長就任のお話をされた際はどのような反応でしたか。

内村 第一声は“ウソでしょ”というひと言でしたね。ちょうど、娘が東京の大学に合格し、もともと、沼津から東京へ住居を移す計画をしていましたが、まさか、自分が社長になるとは思っていませんでした。これも私を本社に引き上げてくれた前社長のお陰であり、本当に、私自身“人運”があると感じております。

石原 そもそも、なぜホテル業界を選ばれたのですか。

内村 学生時代にアメリカに留学し、帰国後、英会話の講師や家庭教師をしていたのですが、英語を活かせる仕事としてホテルが浮かび、この世界に飛び込みました。はじめは沼津市内の既存のホテルに勤めたのですが、ゼロからホテルを立ち上げてみたいと思い、旧サン・ビスタ清水に第1号社員として入社したのです。

ローカルで一番店、地域に愛され、また泊まりたいと思っていただける、そんなホテルをまっさらな状態から作り上げていきたいと思ったのです。そのために、地域の情報発信を積極的に行ないました。例えば、清水の名産であるマグロの美味しいお店をご案内すると、お食事されたお客さまから“支配人、良かったよ”とおっしゃっていただけることがとてもうれしかったですね。

石原 ホテルビスタ清水ではJリーグの選手も宿泊されていたようですね。

内村 ホテルビスタ清水(静岡市)在任中、多くのJリーグクラブにご利用いただきました。その中でも地元清水エスパルスの新入団選手の家が見つかるまでご利用いただいたことは、忘れられません。特に外国人選手は食べる場所も分からず、一緒に行く人もいないので、留学で学んだ語学力を生かして何度もランチをご一緒しましたね。それで仲良くなり滞在が終わった後も、移籍されても、そして引退して祖国に帰った今も連絡を取るほどの仲の良い関係が続いています。代表経験がある彼らはプロ意識も強く、オンとオフのメリハリなど、プロフェッショナルというものの考え方や行動の在り方など、たくさんのことを異業種から学ばせていただきました。



お客さまに愛され続けられることが ブランド力に

石原 それは素晴らしいことです。これこそがホテルの在るべき姿であり人間の中身から湧き上がる、いつ何時も揺るぐことのないブランド力ですね。

内村 ホテルはまさに人そのものがブランド力であり、お客さまに愛され、なんとなく足を運んでしまうホテルになることが地域一番店を目指すために大切なことだと思います。お客さまに何度も足を運んでいただくことにより、スタッフも勤めていることが自信を持って言えるようになり、その自信がホテルのブランド力をさらに高めていくのだと思います。

石原 その雰囲気作りは離職率を軽減させるためにも大切なことですね。

内村 私自身のストレス発散法が人と話すことです。本社でも定時後はワイワイと賑やかにいろいろな話をしています。事務所内でも笑いが絶えない環境作りをすることでポジティブマインドが醸成され、次

への原動力となるからです。できていないことにフォーカスするのではなく、できていることを、上司部下を問わず感謝してリスペクトしあえるようにすることです。言ったことができたならばほめる、できるまで教えることが先輩や上司の役目であり、できたことの積み重ねにより成長していくのだと思います。まさにほめて伸ばすことが、これからの人材育成には欠かせない要素だと考えます。

石原 おっしゃる通りですね。部下ができないことを責めるのではなく、できなかった責任は自身にあるという自覚を持っていてほしいですね。

内村 また必ずやることはその日の内にやることの大切さを、ホテルビスタ名古屋にてレベニューマネジメントに携わったときに体得しました。お客さまにとって“お値打ち”とは何かを追求する中で、2017年9月、稼働率92～96%という実績を上げられたのも、レベニューマネジメントを翌日に回すことなく、今やるべきことは今と、仕掛け続けた結果です。小さなことを積み上げ、やり遂げるにより数字として明確に表れたとき、達成感とともにモチベーションアップにもつながりました。

一人のお客さまが何度でも 笑顔になれるホテルを

(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、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。

石原 最後に新社長としての今後のビジョンをお聞かせ下さい。

内村 宿泊特化型のリミテッドサービスのホテルとして、常に考え抜き、常識にとられない発想で施設・オペレーション(=おもてなしの心)を磨き、国内のお客さまはもちろん、世界のお客さまにも寄り添い“スタッフのぬくもりが伝わるサービス”を届けたい。そして、時代の変化に合わせて施設・オペレーションを進化させ、今はまだホテルビスタを知らない未来のお客さまにも寄り添えるホテルでありたい。そして、われわれは一人でも多くのお客さまが笑顔になれるホテルを目指します。初めてその地を訪れた人に街の魅力を伝え、それにより地域が愛され、その中にあるホテルが愛されるのではないかと思います。中長期的な視野に立ち“ホテルビスタ”のブランドを高め、チェーン力を発揮できるよう本社機能を強化し、今まで以上に各ホテルと一体感を持って、ビスタに関わる人々と喜び、幸せを分かち合えることを目指して参ります。

石原 持ち前の“人運”、そして前社長への思いをバネに、新生ビスタの新社長としてのご活躍を、大いに期待しております。