

DXがいくら進化してもホテル業は“人”を介して 血の通ったサービスを行なうことが原点

～“最前線で働いている従業員が最優先” 従業員がハッピーでなければ良いサービスは生まれず～

東京のシンボル・東京タワーを目前に、遮られることなく都会の景色を一望できる絶好のロケーションに建つ「ザ・プリンスパークタワー東京」。芝公園の敷地内にあり、緑に囲まれた心ほぐされる解放感は唯一無二と言っても過言ではない。2005年4月の開業以来、多くの人たちに支持され続ける中、国内外ホテル現場の第一線で経験を積みあげてきた室井孝謙宿泊営業支配人にこれまでの経験や若いホテルマンへのメッセージ、そして今後のビジョンなどをお聞きした。



ザ・プリンスパークタワー東京/
東京プリンスホテル
セールス&マーケティング部門
宿泊営業支配人

室井 孝謙 氏

東京都港区芝公園 4-8-1
URL: <https://www.princehotels.co.jp>

高校時代、ホテルの大人の魅力に魅了

石原 学生時代にともにホテルセンチュリーハイアットの配膳会でアルバイトをしていました。5歳年下なので現場で重なることはありませんでしたが、同じ“ハイアットマン”として飲み会などで知っていました。ホテル就職のあっせんヘルプや結婚式の司会をするなど、公私ともにつな

がりがあると同時に、ユニークな経歴をお持ちであることから今回お声をかけた次第です。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。

室井 私は宮城県仙台市出身で、高校生時代に当時の仙台ターミナルホテル、現在のホテルメトロポリタン仙台の最上階のレストランを利用したことがきっかけです。高校生のときはホテルの敷居は高く、市内にいながらも一度もホテルへ行ったことはありませんでした。ホテルに初めて入って、何とも言えない大人の雰囲気に魅了され、サービスのプロを目指そうと思ったのです。その思いは崩れることなく、高校卒業後、東京YMCA国際ホテル専門学校へ進学し、1991年、念願のホテルに就職いたしました。

石原 横浜のホテルで勤められ、その後、海外へ飛び立っていましたが、なぜ、海外のホテルへ転職されようと思われたのですか。

室井 元々はお世話になっていた先輩に声がかかったお話でしたが、その先輩から“バンコクへ行かないか？”と話があり、迷うことなくバンコクの「マリオットロイヤルガーデンリバーサイドホテル バンコク」へ転職しました。語学力はありませんが、タイは英語よりタイ語が主力であり、特段、語学力に優れていなくても人間同士、気持ちやボディランゲージで通じ合うものと思っていましたので、迷いはありませんでした。とにかく、言われたことは素直に取り組みむことが大切だという思いしかありま

せんでした。

スマトラ地震、プーケットで見たGMの決断

石原 バンコクを機に海外のホテルにて活躍されてきました。その中でも印象に残っている体験をお聞かせ下さい。

室井 2004年スマトラ沖地震による大津波で観光地であるタイのプーケットが大打撃を受けたときです。マリオット本部からは観光地として成り立たないプーケットのホテル再建の中、従業員を半分に減員という指令がありました。当時のGMはその指令を受けず、私たち営業部隊に“何でもいからビジネスをとってきてほしい”という依頼をされました。本部の指令通りに人員削減をすれば、削減されたスタッフは路頭に迷うだけ、決してそのようなことがあってはいけないという考えからでした。私たち営業部隊はGMの熱い思いを受け、救援のための部隊のステイなど、ビジネスにつながる営業に駆けずり回り、結果的に半減させることなくホテルを運営させることができたのです。本部の判断に安易に妥協することなく、従業員のために全力を尽くすその姿は、まさに責任が明確な外資のホテルのトップであり私自身も、先々ステップアップしていく中でそうあるべきだと確信した次第です。また空港から徒歩で避難されてきた来た方々に、いい食材を提供するなど、困難に遭遇したときは人として人を大切にす



という、ホテルマンの原点として改めて学んだ次第です。

心の病は必ずしも仕事100%にあらず

石原 そのほか、2002年にはグアムでハリケーンも経験されていますね。さまざまな経験の中で熟成されたホテルマン、そしてホテル業としてもモットーやポリシーはどのようなことですか。

室井 はい、それは“何よりも最前線で働いている従業員が最優先”です。従業員がハッピーでなければ決して良いサービスは生まれません。良いサービスを受けたお客さまがハッピーになり、そのサービスの対価をお支払いいただくことです。お客さまにお支払いいただいた売り上げで利益を創出し、最終的にホテルに関わった方全員がハッピーになるということです。これはマリオットの考えであり、初めて海外勤務したバンコクのときに学びました。そのためにもスタッフとの日々のコミュニケーションはとても大切です。心が病んでいると良いサービスを提供することができなくなります。病に陥らないためにも日々の変化を会話や応対で感じ取ることです。私自身、心の病はこれまで100%仕事であると思っていましたので、適材適所な所属先や勤務形態を見直せば解

きほぐせるものと思っていましたが、最近、心の病は決して職場だけではなく家庭にあることも学びました。原因が家庭にある場合、働く環境を変えても根幹は改善できません。もちろん、プライベートなことで、明確に解決することはとても難しいところですが、早めに変化に気づき、少しでも心を和らげるよう接しています。

石原 おっしゃる通りですね。今は複雑な家庭環境やご両親の介護など、さまざまな家庭問題を抱えている方が増えています。これから、ますます働くという意味における土台となる環境は複雑になり、それを十分に理解した上でスタッフがハッピーな環境を作り上げていかなければなりませんね。

室井 また、スタッフを育成する上で“ほめる文化”はとても大切なことですが、ほめ過ぎはチームワークを損なう可能性があります。自分自身を承認されたいという意識が高い若者が増えています。中には支配人の前だけパフォーマンスをするスタッフもいますが、そうではなく、お客さまの前でどれだけ真摯に取り組んでいるかを見極めなくてはなりません。とはいえ、となく日本人の場合、ほめることが不得手な管理職が多くみられますが、ほめるということは成長のために不可欠なことであり、良いことはもっともほめていただきたいと思います。加えて自主性に任せて、例え失敗したとしても責任は管理職がきちんと取ることで、新たな発想や新たな商品開発、営業手法などさまざまな分野で道が開けます。

大切なのはどれだけ心を込めて仕事をしているか

石原 おっしゃるように、若者がのびのびと仕事ができるように、もっと若者の力を認め、失敗したときの責任を押し付けない、そんな管理職が増えてほしいですね。最後に若いホテルマンに伝えたいことと、ご自身の今後のビジョンをお聞かせ下さい。

室井 これからの世代の方々につきましては、DXがいくら進化してもホテル業は“人”を介して血の通ったサービスを行なうことが原点であり、大切なことは、どれだけたくさん仕事をしたかではなく、どれだけ心を込めて仕事をしているかです。そのためにも職場としてお客さまに対しても傾聴力をつけ、コミュニケーション能力を伸ばしてほしいと思います。本年4月1日より「ザ・プリンスパークタワー東京」と「東京プリンスホテル」の宿泊営業を担当することになりました。“原点帰帰”をビジョンにそれぞれのホテルの良さを改めて皆様にアピールしていきたいと思っています。そしてこれまで同様、家族のように言い合えるチーム作りを行なうとともに、さらなる成長を目指して、社内で推奨されている通信教育を通じて、オペレーション戦略やストラテジー&イノベーションのコースを学び、日々の活動に役立てられるよう心掛けてまいります。

石原 室井支配人には、海外で経験されたことや学びをもっともこれからの世代に伝えていただき、ホテルの役割や価値、ホテルマンという仕事の意味、価値を次世代に発信していただきたいと思っています。

(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。