

～将来を不安に思う若い世代に言いたい“続けるほど楽しい”と～ 営業マンを支えるサポートに徹す “あなたの緊急事態をフォローするためにチームがある”

横浜市の再開発地域である「みなとみらい1-1-1」の地に1991年8月20日、海に浮かぶ白いヨットの帆をイメージしたラグジュアリーホテルとして誕生したのが「ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル」だ。隣接する日本最大級の複合MICE施設「パシフィコ横浜」とともに横浜市が掲げる“グローバルMICE都市 横浜”の発展に貢献している。そこで今回は1996年7月入社、現在はアドミニストレーターとして営業に欠かせないアシスタント業務を中心に運営を支え、2021年11月には「横浜観光コンベンション事業優良従業者」として表彰もされた、横川奈々子マネージャーにご登場いただいた。



ヨコハマ グランド
インターコンチネンタル ホテル
営業部／セールスアドミニストレー
ションマネージャー
横川 奈々子 氏

〒220-8522 横浜市西区みなとみらい1-1-1
URL: <https://www icyokohama-grand.com>

商工会議所からホテル業界に転職

石原 横川マネージャーとは私が開業準備室から携わっていた「ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル」からのおつきあいになります。開業して、5年後の入社となりますが、慶應義塾大学を卒業され、とても優秀な方が加わったという印象でした。ところで、なぜ、ホテル業

界を選ばれたのですか。

横川 大学卒業後、横浜商工会議所に入所しました。入所した経緯は、地元「横浜」にある職場を探していたことに始まります。というのは、高校2年生のとき、アメリカのオハイオ州に1年間留学をし、自然に囲まれた居心地の良い開放的な環境で過ごしたこともあり、人やビルであふれた都心ではなく、自宅のある横浜に拠点を置く企業を第一に就職先を探していたのです。

石原 しかし、思い切って商工会議所とはまったく異なる業界に飛び込まれましたね。

横川 商工会議所とは異なるコミュニティに入りたいと思っていた矢先、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルの営業スタッフだった知人に“チームに欠員が出たのでどうか?”とお声を掛けていただきました。1カ月迷った末、転職を決めたのですが、見学でお邪魔した際の従業員食堂のランチが美味しかったことも、決断における大きなポイントとなりました。

「既存の“某”にとらわれず、 新たな考えや枠組みを楽しむ

石原 そして入社され、まずはコーポレートセールスに配属されましたね。

横川 地元の法人や団体に向けた宿泊法人契約のセールスに携わりました。みなとみらい地区は世界規模での開発を進めていたので、日本に進出してきて、或いは事業拡大を計画している外資系企業のオフィスを中心に営業活動をしていま

した。周囲にビルが次々と建ち並ぶ中、営業部の勢いは増す一方、それを管理する仕組みは盤石ではありませんでした。今と異なり当時はパソコン管理がされていませんでしたので、時間的なロスが生じたり、案件が増えるにしたがって予約全体の正確な把握が難しくなってきたのです。そこで営業スタッフがスムーズに会場予約を行い部門としても全体管理ができるよう営業部内に「アドミニストレーション」が立ち上がり、入社4年目から営業部全体を支えるサポート役を務めることになりました。

石原 営業活動を効率的に、かつ効果的に進めていく上で、アドミニストレーションはとても重要な存在です。どのようなポリシーを持たれて日々、臨まれていらっしゃいますか。

横川 「既存の“某”」にとらわれず、新たな考えや枠組みを一度受け入れることです。プロトタイプに合致する既存のポジションや料金体系、マーケットは確かにコストパフォーマンスの良い業務遂行ができますが、新しい考え方を取り入れることで効果が倍増することもあります。

日々の業務においても、見積書が早急に必要の場合は代行して見積書の作成を行ったり、必要な書類をコピーして用意するなど、常に、状況を把握しながら先手に対応しています。勤務時間や営業状況を見て、自身で作業を行う余裕があると判断した営業スタッフには、見積書の作成依頼があっても他の業務を優先して行うなど、周りに目を配り連携しながらサポートしています。



石原 冷静な判断はとても大切なことです。“横川さんにやってもらえばいいや”という気持ちでは、自分自身のためにもなりません。

横川 私はチームワークとして大切にしていることは『親しき中にも礼儀あり』です。一部の方と極めて親しい様子というのは、新規で迎えるスタッフからみると輪に入りにくいかもしれないと考え、仕事中はあえてソーシャルディスタンスがあるかのように振舞うようにしています。また失敗を責め過ぎず居場所を担保することが大切だと考えます。それは失敗を恐れて何もなくなることを最も避けたいからです。“あなたの緊急事態をフォローするためにチームがある”と思ってもらおうと努めています。野球で例えるなら、打たれたピッチャーに対して“守備するから安心して”と言えようになりたいと考えています。

石原 この考えをお持ちだからこそ、入社されて4年目から今のポジションを築かれていらっしゃるのですね。

横川 私自身、駆け出しのころから今に至るまで毎日失敗だらけです。右も左も分からないころ、客室で商談会をされるお客さまに対して、必要な機材の設置手配や展示品の養生を忘れるなど、通常のチェックイン・アウトしか想定できなかったことで迷惑をおかけしてしまったこともあります。

一方、2018年のTICAD7（アフリカ開発会議）で、アフリカ諸国や国連の

VIPを担当したことは思い出に残る接遇です。アフリカから約40カ国の方が来日され、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルでは16カ国を受け入れました。国により宿泊フロアをどう振り分けるのか、お食事の問題などさまざまな課題をクリアにしていかなければなりません。2週間、休みも取れず体力的にハードではありましたが、各国の先遣隊がVIPを気遣う相談事に社内各部門の力を借りて解決したり、待ち時間のSPとの話がとても新鮮だったり、多くの貴重な経験ができ、このホテルで働くことの魅力を感じるひとときでした。

モチベーションは頑張らなくても 下がりにません

石原 私の在籍時代にも、慶應義塾大学の卒業謝恩会「園遊会」という3000人規模の学生の宴会やそれに伴う宿泊の特別アレンジ、大企業の2000～3000人規模のフルコースディナーの獲得など、スケール感、ボリューム感のあるMICEイベントを、「パシフィコ横浜」に隣接するホテルだからこそ実現できたことが多々ありました。とてもやりがいのある仕事と考え、高いモチベーションで1社でも多く受注しようと奮闘の日々でした。

横川 私は過去に大病を患い、その経験から働けること自体がモチベーションだと感じているので、モチベーションは頑張らなくても下がることはありませんが、今のホテルマンは仕事の内容には満足していな

がらも、待遇や給与面で将来的な不安を感じて転職する方々も少なくありません。しかし、一度ホテル業界から離れてもまた戻られる方も多く、それだけ職業としての魅力があるのだと思います。将来に疑問を感じたときには一度離れてみて、外から見ることで、隣の芝生よりもこちらの芝生の方が青々としていることが理解できるのではと考えています。若いスタッフには“続けるほど楽しいよ”と伝えたいですね。

石原 “モチベーションは頑張らなくても下がりにません”という、元気で働けること自体に喜びを感じるその気持ちがあったからこそ、長くこの業務を続けることが出来、結果として「横浜観光コンベンション・ビューロー」から「横浜観光コンベンション事業優良従業者」としてホテルを代表して表彰されました。ますます、ご活躍の中ですが、最後に今後のビジョンをお聞かせください。

横川 どんな業務も楽しむ気持ちで長く続けてきたことが受賞につながったのだと思います。今後も体力維持のために続けているランニングや、大好きなゴルフを仲間と楽しみながら、一生、何かの仕事に携わっていきたくと考えています。現在、70歳までできること、80歳までできることを模索中です。

石原 ゴルフ、ランニングなど、思う存分スポーツでストレス発散し、これからますます激化する横浜、そして世界もフィールドに、いつまでも大きな心で受け入れてくれる、頼れる、欠かせない存在としてホテルを支えていただければと思います。

(株)ホスピタリティ デザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



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度にわたる皇室接客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、HSN（ホテルセールスネットワーク）会顧問、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。