

# 10年単位で求める自分の姿を描き、 楽しい時代が待っていると思うこと

～ビジネス客に限らず幅広い年齢の方にも、もっと身近な存在でありたい～

東急田園都市線渋谷駅と三軒茶屋駅の間にある池尻大橋北口正面、駅チカ5秒という交通至便な立地に宿泊特化型「ホテルサーブ渋谷」がある。客室数133室。アニメファンに大人気の「コミックマーケット」会場まで車で30分など、電車と車、そして地域の飲食店などと連携し、快適に過ごせるホテルを追求している。今回は短大卒業後、フロントアルバイトスタッフとして勤務を開始し、「ホテルサーブ渋谷」ひと筋で取締役総支配人に就任した花岡有希氏にキャリアアップに至るまでの過程やさまざまな取り組みをお聞きした。



サーブホテルズ(株) ホテルサーブ渋谷  
取締役 総支配人

花岡 有希氏

オフィス  
〒153-0043 東京都目黒区東山 3-1-15 4F  
ホテルサーブ渋谷  
〒153-0044 東京都目黒区大橋 2-24-4  
URL : <https://www.suavehotel.net>

東京都港区出身。1991(平成3)年3月順心女子学園高等学校卒業。1993(平成5)年3月産能短期大学卒業。同年5月、ホテルサーブ渋谷のフロントアルバイトスタッフとして勤務開始。正社員として入社するまでの5月～11月の短期アルバイトとして勤務。12月～4月は群馬県草津温泉スキー場にてスキー学校の講師としてスキーを教え、それ以外はホテルに勤めるというスタイルを4年間継続し、1997年4月に正社員として勤務することになったのです。

## 小さいころから家族旅行でペンションへ

**石原** 花岡総支配人とは第6回 HSN(ホテル・セールス・ネットワーク)会に参加されて以来のお付き合いとなります。アルバイトからスタートし、2018年について取締役に就任されるという経歴をお持ちですが、始めにホテル業界の道を選ばれた経緯をお聞かせ下さい。

**花岡** きっかけは“人材が不足しているホテルがあるから手伝ってもらえないか”と知人から相談があったことに始まります。目指すものがあり短大卒業後も就職はしていませんでしたので、比較的時間がありました。両親が新橋駅前ビル1号館の地下でうなぎ屋「市松」を切り盛りしていましたので接客業は好きだったため12月くらいまでならと、フロントでアルバイトをすることになったのです。私はスキー好きの母親に連れられ3歳からスキーをしていましたので、12月～4月までは群馬県草津温泉スキー場にてスキー学校の講師としてスキーを教え、それ以外はホテルに勤めるというスタイルを4年間継続し、1997年4月に正社員として勤務することになったのです。

**石原** お父様としては家業を継いでくれることを期待していたのではありますか。

**花岡** 父は他界いたしました。おそらくそのような考えていたと思います。ところが、休みになると小さいころから家族旅行でペンションや今でも大好きな草津温泉にある「ホテルヴィレッジ」へ遊びに行くなど、宿泊施設との関りがありましたので、就職するのであればスポーツメーカーかホテルと思っていたのです。母の後押しもあり、大好きな接客業に携われるホテルの道を歩むことを決めたのです。

が、休みになると小さいころから家族旅行でペンションや今でも大好きな草津温泉にある「ホテルヴィレッジ」へ遊びに行くなど、宿泊施設との関りがありましたので、就職するのであればスポーツメーカーかホテルと思っていたのです。母の後押しもあり、大好きな接客業に携われるホテルの道を歩むことを決めたのです。

## 営業下手が功を奏し、 社長直々の法人契約に

**石原** 1つのホテルひと筋で取締役総支配人に就任されたわけですが、どのようにしてそのポジションを得ることができたのですか。

**花岡** 管理職になりたいという強い思いを抱いていたわけではありません。私はもともと器用な方ではありませんので、一つ一つを丁寧に取り組み、人間関係を築き、信頼してもらうことを繰り返してきました。また10年単位で求めるべき自分の姿を描いていました。20代のときには30代を、30代のときには40代をというように、次の10年に向けて自身がどうありたいかを思い描き、その姿に向かってどうあるべきかを考え行動しています。目標とする姿は女性に限らず、男性の先輩やさまざまな分野で活躍されている方々を見て、あんなふうになりたいという思いを描くのです。描くことで自身がやらなければ



ならないことが明確となり、30代は30代、40代は40代というふう目標に向かえる楽しい時代が待っていると思えるようになるのです。

**石原** なるほど。それが花岡総支配人の原動力となっているのです。ホテルでは営業も御経験されていますね。

**花岡** 営業はとても楽しかったですね。地元目黒区や近隣の渋谷区、世田谷区の法人など1社でも多くの法人契約を結び、宿泊や会議などにご利用いただきたいという思いで駆け回っていました。ある企業に飛び込み営業したときに“ちょっと来なさい”と呼ばれていったのが社長室。“君の営業はあまりにも下手でおもしろい”とご契約いただきました。後から聞くと、飛び込み営業でいきなり社長室に呼ばれたのは前代未聞とのことでした。

## 産休・育休の第一号として後輩に継承

**石原** 私もホテルマン時代に飛び込みセールスを行ない、その日のうちに再訪するという手法で営業成績トップを獲得したこともあります。大好きな営業職をされているときに結婚、出産となり、心情はい

かがでしたか。

**花岡** 正直、結婚はしないと決めていたのですが結婚し、31歳のときに出産。産休・育休制度を利用したのは私が第一号です。その後、後輩に産休・育休の道が開かれたのです。保育園入園のタイミングもあり一子目は1年2カ月、33歳のとき2子目が誕生し、1年4カ月の産休をいただきました。早くホテルに戻りたいという思いはありましたが、産休・育休のときは子どもたちときちんと向き合い専念し、復帰後は保育園お迎えまでの限られた時間で仕事をし、週末の土日は家庭で生活をするというサイクルです。実際、家族と過ごすことが何よりの癒しであるとともに、日ごろ手の届かない掃除や部屋の片づけをすると心身ともにスッキリします。これが私のストレス発散法ですね。

## コロナ禍、豊洲市場に 買い付けマルシェ展開

**石原** ところで、コロナ禍ではマルシェも展開されていましたね。

**花岡** マルシェを行なったことで地域との連携の大切さを実感しました。毎朝、豊洲市場に買い出しに行き、新鮮な野菜を仕入れてホテルで販売しました。すると近隣の飲食店の方が買いに来て下さり、中には陳列の方法まで伝授してくださる方

もいらっしゃいました。また宿泊者にご案内できる飲食店も増えるなど、とても良いきっかけになったと思います。早朝から活動してお店ではエプロン姿、そんな生活でしたが行動したことで新たなつながりができたことはとても良かったと思います。また以前、「コミックマーケット」開催の東京ビッグサイトまで車で30分という立地を生かして、早朝に会場に車で送る企画を提供したところ、多くの方にご利用いただきました。近隣には著名な大学が多くありますので、渋谷でなく隣の池尻大橋という安心感から受験生にもご利用いただいたり、銀座にも近い美容部員の方やアパレル関係の方の研修のための宿やスポーツ関連施設へも便利な位置にありますので、選手の宿泊施設としてご利用いただいております。

**石原** 立地をいかしたつながる企画ですね。最後に今後の展開をお聞かせ下さい。

**花岡** ビジネスホテルはビジネスの方だけの宿泊施設ではなく、幅広い年齢の方に、もっと身近で、さまざまな用途で活用してほしいという思いが強くなります。地域とのつながりを深め、同業種や他業種で連携することでサービスの幅が広がるのではないかと考えています。理想を現実につなげるためにもこれからも日々邁進してまいります。

## (株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



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。