

“目指す所はどこか”を常に考え、 確認しながら会社全体の士気を高めていきたい

～いつ何が起きても止まることなく走り続けられる体制作りにも挑む～

1899(明治32)年創業、120年というときを超え、今もなお走り続けているのが(株)龍名館だ。「ホテル龍名館御茶の水本店」、「ホテル龍名館東京」、「HOTEL 1899 TOKYO」の3ホテルと飲食店を運営している。常に走りながら考えるという社風は今もなお続き、ときには大胆にスピーディーに行動するアクティブさこそが百年企業である龍名館のスピリットとでもある。今回は現場経験を生かしながら、今は垣根のない会社全体を一つのチームにしたい、お客さまは社員であるという精神で、管理部門で切り盛りしている人事部 伊東千津アシスタントマネージャーに熱き思いをお聞きした。



(株)龍名館
人事部 アシスタントマネージャー
伊東 千津氏

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 3-4
URL: <http://www.ryumeikan.co.jp>

48カ国の要人受け入れたアフリカ会議

石原 伊東さんとは私がヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルで営業を担当していたときに、伊東さんなら営業で受けてきた要望にきちんと対応、アレンジしていただけるという安心感があった記憶があります。現在は歴史ある龍名館の管理部門でご活躍されていらっしゃるようですが、ホテル業界の道を選択された経緯をお聞かせください。

伊東 正直、ホテル業界に対して大きな夢や希望があったわけではなく、英語が使えて、なんとなくデスクワークでずっと座っていたくないという理由から、ホテル業界に絞って就職活動をしていました。英語が使えてという背景には父の仕事の関係で6歳～10歳までアメリカで生活していたことがあります。またアメリカ滞在中に車でアメリカ全州を周った体験やアメリカと日本あわせて小学校で6校転校いたしましたので、初めての環境でもコミュニケーションという点において抵抗がなかったのだと思います。ホテルの就職に際しても、1社目に内定をいただきました三井観光開発(株)、現在のグランビスタホテル&リゾートに入社し、「三井アーバンホテル仙台」へ配属となりました。

石原 私は小学校のとき3校転校しまし

たが、それを上回る6校転校の方は初めてですね。ところで、三井観光開発からヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルに転職されたのはなぜですか。

伊東 最初はビジネスホテルチェーンにおりましたので、レストランが複数箇所あって、何100室もあるようなグランドホテルでも働いてみたいと思ったからです。転職いたしました。今でも2回目に就職したヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルが大好きです。横浜そのものが好きということもありますが、1階ロビーに入ると高い吹き抜けと大階段があって「ホテル」という特別な空間にワクワクします。ホテルに勤めているので、ある意味日常の場所になっているはずの空間でも、やっぱりそこは非日常であり、私にとっては特別な場所です。そしてそこで経験したアフリカ会議のとき、リエゾンの役割で1カ国、2カ国の対応を泊まり込みで行ったのです。アフリカと言っても各国、国の情勢や経済状況が異なります。また紛争している国もあります。また来日されている要人の方々の希望されるおみやげのスケールが大きく、ご要望に応えられなかったのですが庭に植えたい松の木もありましたね。約1週間の滞在だったと思いますが、総支配人はじめ皆様に助けていただき無事に終えることができましたことは今でも大切な体験として鮮明に記憶しております。



ターニングポイントとなった
後輩との苦い思い出

石原 それからなぜ、現在の龍名館さんに転職されたのですか。

伊東 グランドホテルを経験してみて、自分には予約レベルからIN、OUTの対応、レベニューマネジメントもオールラウンドで対応する小規模なホテルの方が楽しく働くことができると感じたからです。そしてこれまで経験してきた表舞台ではなく日勤責任者として管理部門を任されることにやりがいを感じ、先輩からの紹介をいただき転職を決めました。というのは苦い思い出であるターニングポイントとなった出来事に始まります。

石原 具体的にどのようなことだったのですか。

伊東 1社目にいたところの後輩指導です。当時の私は生意気で自分は仕事ができると思いがちだったので、でき

て当然という感覚で後輩にもそれを強要してしまっていました。当時の後輩にとっては厳しい先輩であり、一緒に働きたい同僚になっていたように思います。後輩から“人はそれぞれ違うし、得手不得手があるからみんながみんな同じようにできません!”と泣きながら至極当然なことを言われて目が覚めたのです。この体験から同僚や後輩に目を向けることができるようになったのです。

チームワークづくりをより 強化していきたい

石原 後輩の声を真摯に受け止めたのですね。

伊東 はい。その後、さまざまな経験を経て、自分というよりは、自部署やメンバーやプロジェクトメンバー、プロジェクトそのものが盛り上がりれば良いというもともとあった根っこ部分を生かして、今後は背後から後輩たちを支援する立場として、そして“お客さまは社員”という考え方で臨んでいます。皆さんが働きやすい環境作りとよりスキルアップできる研修支援制度や私自ら初の育休を実践し、また限られた時間でいかに効率よく仕事するために、ママさ

ん人事部のメンバーとの連携を密にするなど、いつ何が起きても止まることなく走り続けられる体制作りなどに取り組んでいます。そのために常に向かう方向を確認し、向かうべき方向に向けて皆が走れることが私の役目であると思っています。

石原 苦い体験を通じて周囲がみられるようになったこと、またそれに気づいたからこそ、今のポジションを得たのですね。運営を知っているからこそ、経営の間に立つことができたことは素晴らしいことです。最後に今後のビジョンをお聞かせ下さい。

伊東 現在龍名館はホテル3店舗を運営し、2種のブランドを展開しています。今後はその垣根なく会社全体を一つのチームにしていきたいですね。会社全体で若手の育成を行ない、中堅層の横のつながりも強化して、チームワークづくりをより強化していきたいと思います。そのためには私自身が誠実であること、一生懸命であること、自分事として考えること、目的を見失わないこと、何かトラブルが発生したり、意見の食い違いが生じたときでも、原点に返って“目指す所はどこか”を考え、そして確認しながら会社全体の士気を高めていけたら良いなと思っています。

(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/ホテル産業経営塾塾生(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。