

～相手の思いを引きだす聞き手となり、情報ベースにアレンジを繰り返す～ 営業街道まっしぐら“横浜ベイ東急の鈴木へ頼めば安心”という提案力をますますアップ

横浜市西区と中区にまたがる横浜港に面した再開発地域として、今もなお開発が進められている「横浜みなとみらい21」。横浜ベイホテル東急周辺にはホテルや国際会議場、ショッピングモール、大観覧車を有する遊園地「よこはまコスモワールド」などがある。横浜東急 REI ホテルが建つみなとみらい線新高島駅には、ファミリーが集う「アンパンマンミュージアム」や今秋開業した外資系ホテルなど、開発が急ピッチで進められ活況を呈している。そんな中、神奈川県茅ヶ崎生まれ、ホテルマン人生の大半を営業にかけてきた愛称“スーさん”こと鈴木 均販売促進マネジャーに、熱き思いをお聞きした。



横浜ベイホテル東急
横浜東急 REI ホテル
販売促進マネジャー
鈴木 均氏

横浜ベイホテル東急
〒220-8543神奈川県横浜市西区みなとみらい2-3-7
URL : <https://ybht.co.jp>
横浜東急REIホテル
〒220-0012神奈川県横浜市西区みなとみらい4-3-6
URL : <https://www.tokyuhotels.co.jp/yokohama-r>

ツアーコンダクター志望からホテルマンに

石原 鈴木マネジャーとはホリデイ・イン横浜（現在、ローズホテル横浜）に勤められていたときに出会いました。同年代でお互いにお酒を飲めたことから親しくなり、ホテルスタッフの皆さんからは“スーさ

ん”と呼ばれていらっしゃるんですが、私は“均ちゃん”の愛称でおつき合いをさせていただいております。横浜エリアのホテルが参画した HSN（ホテル・セールス・ネットワーク）会の設立もともに関わり、横浜青年会議所でも同期入会、同期卒業とさまざまなつながりがあります。はじめに、ホテルマンの道を選ばれた経緯をお聞かせください。

鈴木 私はツアーコンダクターを目指して、当時、トラベルジャーナル旅行専門学校、現在のホスピタリティツーリズム専門学校に進学いたしました。ところが学生のときのアルバイト先が、夏は特に多くの方が訪れる茅ヶ崎海岸の「すかいらく」で、ホールサービスとデザート部門を担当したことがきっかけとなり、サービス業も楽しく自分に向いているかと思うようになったのです。そんなとき、横浜中華街の入り口にあるホリデイ・イン横浜より学校へ求人があり試みに伺ったところ、“明日からアルバイトで来ませんか？”と声を掛けられ、アルバイトとしてホテルを体験し、そのまま入社することになったのです。余談ですが、横浜ベイホテル東急に転職してから偶然に出会った、現在、新横浜グレイスホテルの岩井総支配人は、すかいらく時代一緒に働いていたバイト仲間です。

石原 当時のホリデイ・イン横浜は帝国ホテル出身のシェフがフレンチを提供したりなど、中国料理「重慶飯店」に限らず本格的なさまざまな料理を堪能できるホテルとして注目されていました。

鈴木 今でも創業当時の理念である「笑顔とふれあえるサービスをお客さまに提供する」という気持ちで接客されています。入社後、レストランキャッシャーに配属されたのですが、当時はメニューも注文書もフランス語でしたので、フランス語を習得するチャンスを得ることができ、今でも覚えています。その後、営業部、宴会婚礼予約を経験し、11年間、勤めました。

スキルアップにホテルのオープニングを経験したい

石原 そして、みなとみらいに開業した当時のパンパシフィックホテル横浜に転職されました。その理由をお聞かせください。

鈴木 自身のスキルアップのためにホテルのオープニングを経験してみたかったです。元上司から“ホテル経験者が少なく、宴会を知っている人材が少ないので、宴会セールスとして来てほしい”と、お誘いを受けていたのですが、ホリデイ・イン横浜との立地が近かったことから、営業スタッフとしての転職を躊躇していました。李社長はじめ諸先輩に育てていただいた恩義やお客さまに申し訳ないという気持ちが強かったのです。しかし、ゼロから挑戦してみたいという思いが強くなり、上司に相談して送り出していただき、ホテル開業の年に転職いたしました。部下に引継ぎをしましたので、着任してから少なくとも数年はホリデイ・イン横浜のときのお客さまに私からは営業をしないと心に決めていました。



石原 あのところは、先に私が勤めていたヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルが一番に立ち上がり、次いで横浜ロイヤルパークホテルニッコー、そして2ホテルの間にパンパシフィックホテル横浜の順番で開業しました。みなとみらいエリアの開発とともにホテルの注目度も高く、新たなスポットとして旅行エージェントの法人営業部も送客に力を注いでいました。外資系のパンパシフィックホテル横浜は、法人営業強化を目的に横浜の市場に強い日本人の営業スタッフを探していましたね。しかし、中華街にいた均ちゃんがまさか同じエリア、しかも隣の位置に建つライバルホテルに転職したことを知ったときはおどろきました。

しかし、基本的な部分で法人宴会の集客において東京に負けないために、HSN 会メンバーで協力しあっていたので、もちろんライバルではありませんでしたが、良き仲間として法人営業に挑んでいました。APEC ほか、さまざまな国際会議やイベントに関われたことは良き思い出であり、ホテルマンとしてなかなか経験できない素晴らしい体験でしたね。

鈴木 APEC（アジア太平洋経済協力）のときはリエゾンとしてメキシコを担当させていただき、あの貴重な体験は良き思い出の1つです。当時メキシコは麻薬カルテルと戦争状態だったため、盗聴や毒味、テロ対策などさまざまなリクエストがあ

り、対応に追われました。中でも言語がスペイン語で一部会話やOA機器の設定に苦労しましたが、グループホテルからスペイン語のできるテクニカルにも精通したスタッフの応援があり、切り抜けることができました。なかなか経験することができない体験として今でも場面に脳裏に焼きついています。

イベントを通して世界も学べるのはホテルマンならではの醍醐味

石原 国際的な会議やイベントなどに立ち会えること、関わることはホテルマンならではの魅力ですね。私もアプリカ開発会議で首脳をお迎えていたとき、登録されていない車が正面玄関に停車するという事態に遭遇しました。結果、天候が悪く徒歩の予定が車で移動してしまったということでしたが、不法侵入に対する各国の対応の素早さを目の当たりにした経験があります。テロを警戒し一気にその場から立ち去ってしまったのです。この光景には驚きましたが、イベントを通して世界も学べるのはホテルマンならではの醍醐味です。

また国賓クラスの対応はすべてのホテルができるわけではありませんので、そのときの体験を HSN 会で伝えました。より多くの方に情報共有することで業界の活性化や若手のやる気につながればという思いからです。当時は HSN 会の会長を私が務めていましたが、現在は鈴木マネジャーにバトンタッチいたしましたので、コロナ後の回復そして人手不足という状況

の中、なかなか時間的に厳しいところですが、次回大会の開催も楽しみにしております。

鈴木 はい。石原社長のおっしゃる通りで、同業や異業種交流など人とのつながりを大事にして人脈の構築を図ることはとても大切なことです。そのためにも、ぜひ、活動再開に向けて進めていきたいと思えます。私自身、苦い思い出として多忙のあまり総合案件の提案が遅れ候補から漏れるなど、痛い失敗もありましたが、大切にしているのは、まずは相手の思いを引き出せるような聞き手となること、お聞きしたことをベースにアレンジを繰り返すことで、お客さまが求められているカタチをご提案し、実践することです。これを繰り返すことで必然的にコミュニケーション能力は伸びていき、お客さまとの信頼関係を築くことができるようになります。若手スタッフはぜひ、積極的に挑戦してほしいと思います。

石原 鈴木マネジャーはある意味、営業一筋と言っても過言ではありませんが、最後にひと言、その熱い思いをお聞かせください。

鈴木 “横浜ベイ東急の鈴木へ頼めば安心”という提案力を高めていくためにも、何事も自分のための勉強と思い、常日ごろ行動すること。そして自身への何かささやかな褒美を設定することで、今後もさらなるモチベーションアップに努めてまいります。

石原 均ちゃんらしい、熱いメッセージありがとうございます。これからは横浜ベイホテル東急のトップ営業マンとして走り続けてください。期待しております。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



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、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、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。