

もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

～スタッフがハッピーであれば、より良いおもてなしや、新鮮で魅力ある商品を開発、PRできる～ “好きな分野で活躍できる”という ロールモデルになりたい

1998年9月24日、横浜駅西口の目の前、徒歩1分の立地に28階建て高層ホテルとして開業したのが横浜ベイシェラトンホテル&タワーズだ。客室348室、24階～27階のクラブフロアにクラブラウンジ、8軒の飲食店、宴会場、プール、フィットネスなどのスポーツクラブなど、ホテルに求められるアイテムがギュッと凝縮されている。今年開業25周年を迎える横浜ベイシェラトンホテルは、レストランや宿泊などの話題も豊富でリリースやSNSで発信し続けている。そこで今回はポルトガルやスペインでのホテル経験を持つ大滝直子 PR コーディネーターにお聞きした。



横浜ベイシェラトンホテル&タワーズ
セールス&マーケティング部
PR コーディネーター
大滝直子氏

〒220-0004 横浜市西区北幸 1-3-23
<https://yokohama-bay-sheraton.jp/>

英語圏志望がポルトガル語の世界に

石原 大滝 PR コーディネーターとの出会いは、34年前に正社員として初めて勤めたヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル 開業準備室の新卒同期生に始まります。第1期生の募集ということで、応募総数は500人、書類審査のあと6次面接まであり、最終的には男性6人が採用されましたが、その際に募集がなかった女性も2名いたのが驚きでしたね。

大滝 女性は公募がありませんでしたので、私は直接志願書をホテルに送りました。

石原 なぜ、ホテルに興味を持たれたのですか。

大滝 英語が活かせる仕事をしてみたいと思い、ホテルや観光、航空会社に興味を抱いたことに始まります。ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルを選択したのは就職のガイドブックを見て、横浜で開業するおもしろいカタチのホテルで働いてみたい!と思ったことからです。開業まで2年半ありましたので、最初の1年間は給与をいただきながら横浜のYMCA ホテル専門学校へ通わせてもらい、その後は京王プラザホテルで実施研修いたしました。

石原 男性は1年間、東中野の日本ホテルスクールで学び、八ヶ岳高原ロッジでの実習なども体験しました。2年目に開業準備室に配属になってからも、同期のメンバーでフォンテンブローやトゥールダルジャンなどの高級店にも勉強に行きましたね。そして私は営業部、大滝さんは料飲部のF&Bオフィスに配属されました。

大滝 本当はゲストリレーションズ業務を望んでいたのですが、なぜかF&B事業に携わることになりました。もともと、食事が好きだったので良かったのですが、どうしても海外のホテルでの経験を積みたいという思いがあったことから、海外勤務を希望し続けていましたので、海外勤務のオファーがきていると聞いたとき、迷うことなく志願しました。ところが勤務先は希望していた英語圏でなく母国語が根

強く受け継がれているポルトガルのリスボンインターコンチネンタルホテルだったので、はじめは戸惑いましたが、とてもウェルカムな国民気質で、現地のスタッフが優しく声をかけてくださり、仲良くしてもらい、いろいろと教えていただきました。そのときのプロジェクトの一つであった“和朝食プロジェクト”はお客さまにとっても喜ばれました。また日本人のお客さまが骨折した際には、現地の病院でその症状を日本語、英語、そしてポルトガル語での連携対応を行い感謝されたり、現地の法人企業に営業に通ったり、かけがえのない、貴重な時間を過ごすことができました。

必要とされる場所で最大限の力を

石原 そしてホテルインターコンチネンタル東京ベイの開業準備室にて、F&B オフィスからマーケティング部 PR 担当へ、新たな部署を経験されたのですね。

大滝 帰国後は、ホテルインターコンチネンタル東京ベイの開業準備室にて、当初はF&B オフィス、その後マーケティング部 PR 担当へ異動。そこから日本初のマリOTTホテル開業を目指す準備室を兼ねて東京ビッグサイトにオープンしたJW's カリフォルニアグリルに転職して広報を担当したのですが、プロジェクトがなくなり解散となったため、ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテルのマーケティング PR 担当として復帰したのです。その後、出産・子育てによる数年のブランクを経て、ホテルインターコンチネンタル東京ベイに戻りセールスアシスタントを務めた後、現在のホテル



にご縁があり転職いたしました。私は呼んでいただければ、基本的には「行きます」というスタンスです。それは必要とされる場所で最大限の力を出していきたいという考えだからです。

石原 広報やPRなど、ホテルにより表現方法は異なりますが、大切にされていることはどのようなことですか。

大滝 ホテルに勤務しているスタッフがハッピーであれば、より心を込めたおもてなしはもちろん、新鮮で魅力ある商品を開発、PR することができるという考えです。広報やPRと言うと、どうしてもメディアなど、ホテルの宣伝に直接的につながる分野や業種のみが目が行きがちです。しかし、自分たちのホテルの素晴らしさを外部にアピールするためには、まずは内部とのコミュニケーションで企画を実現させるための円滑な連携と信頼を築くことが必要なのです。

報道していただくためにお食事のご招待（実食の取材）をすることもありますが、単に経費を使っているのではなく、より多くの人に知っていただくためのものであることを内部スタッフに理解してもらったり、部署を超えた円滑な人間関係の構築により、宿泊とF&Bを連動させた商品開発もスピーディに実現化できます。そのためにも私たちの役割では内部・外部のコミュニケーション、そして地域連携により企画を掘り下げながら情報をより多く発信することが大切

だと思います。みなとみらいをはじめ横浜にある企業とコラボレーションした宿泊プランを販売したり、ホテルとしましては、サッカーや野球、ボクシング、ラグビーなどの地元スポーツ団体との連携にも努めています。

インパクトあるリリース制作に向け 写真はプロに依頼

石原 社内外のネットワークを第一に取り組まれていらっしゃいますね。

大滝 開業準備室のF&B オフィスの上司の皆様には本当にかわいがっていただき、一から教えていただきました。フランス人の後にギリシャ人の新たなF&B ディレクターが就任した際、間違えてコンフィデンシャルな契約書を他に流してしまったのですが、そのディレクターは怒らずに指導してくださいました。コミュニケーションとともに恵まれた環境でホテルを学べることに恵まれていることに感謝しています。そのようなスタッフのハッピーこそが、ホテルが成長するための原動力につながると思っています。若いスタッフに対しては、ホテルや飲食のトレンドなどに常にアンテナをはり、自分の目で見たり、食べたり、体験して仕事に活かしてほしいですね。

石原 おっしゃる通り、ホテルの職場環境づくりはとても大切なことですね。

大滝 現在は若手2名と私でマーケティング部の業務を担当し、SNSやWeb サイト、リリース作成や取材対応を行っています。特にメディアに向けたリリースはキャッチの文と写真が重要で、パッと見てまず

は興味を持っていただけるかが大事なポイントとなります。そのために掲載する写真はコンサル会社とカメラマンやスタイリストとともに作り上げています。素人感覚ではない、引き付けられる写真を発信するためにはプロのアイデアとホテルの価値観を一致させる必要があると考えるからです。また、様々なメディアで頻りに横浜ベイシェラトンを目にしていだけるよう、露出頻度を高める努力が重要だと思っています。

石原 社内コミュニケーションやホテル内外での連携ができていからこそその攻めの一手ですね。最後にひとこと、今後についてお聞かせください。

大滝 私はワークライフバランスを大切に、プライベートと仕事の両立を大事にしたいと思っています。私生活が充実することで仕事のパフォーマンスも上がってくると個人的には考えています。スタッフが置かれている環境はさまざまだと思いますが、多様な業務があるホテルだからこそ、好きな分野で活躍できるというロールモデルになりたいと思っています。今後のビジョンについては、チャンスがあれば、新しいことにもチャレンジしたいと考えています。

石原 旅行、食べること、お酒そしてサッカー観戦など、常に何でも試してみたいというポジティブさや一線を越えた協調性や企画力など、これまでの日常やホテルでの経験を活かして、海外を含めまた新たな一歩を踏み出してください。同期として期待しています。

(株)ホスピタリティ デザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



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。