

連載

もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

5

三菱地所ホテルズ&リゾート(株)
業務統合推進室
シニアカウンセラー

笹井 高志氏

第5回目のゲストは、三菱地所ホテルズ&リゾート(株)の笹井高志氏。笹井氏は2024年3月31日をもって同社常務執行役員を退任し、4月1日から業務統合推進室シニアカウンセラーに就任。笹井氏はホテル業界に入社してから約42年。そのうち、約31年間を同社の「ロイヤルパークホテル」ブランドで過ごしてきた。総支配人や経営に携わってきた笹井氏が、これまで経験してきたことを踏まえて、若手ホテリエへエールを送る。



三菱地所ホテルズ&リゾート(株)
業務統合推進室
シニアカウンセラー
笹井 高志氏

アルバイト時代に格好よく見えた ホテリエに憧れて

石原 最初に笹井さんに出会ったのは、30年ぐらい前でした。当時、私が勤務していた「ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル」の先輩であった料飲部の金子宏之支配人(現 フサキビーチリゾート ホテル & ヴィラズ 総支配人)が、笹井さんと

「YMCA 国際ホテル専門学校」の同級生で、笹井さんがホテルに来られた際に紹介していただいたのがきっかけです。その時は同じみなとみらい地区のホテルで営業同士でしたから、ライバル的な感覚でしたが、その後、私が「横浜青年会議所」(横浜JC)に入会した際に先輩メンバーとして助けていただき、また私が立ち上げに携わって会長も務めた「HSN(ホテルセールスネットワーク)会」で講演していただき、いろいろとお世話になり現在に至っております。では、まず初めにホテリエになられたきっかけを教えてください。

笹井 高校卒業後、浪人中に丸井所沢店の紳士服「JUN」でアルバイトをしていた際に、社内で5位という販売成績を納め、また下期も3位になったことで、「ホテルニューオータニ」でのお得意様招待会へ出席することになりました。その際にホテリエがとても格好よく見えたので、自分でもやってみたくなり「YMCA 国際ホテル専門学校」へ入学しました。学校で知識と経験を積む中で「ホテルオークラ」に対する憧れが生まれ、オークラしか受けないと決めて受験し、その熱意が通じたのか無事に入社することができ、最初はフロント

キャッシャーからスタートしました。

石原 その後、憧れのホテルオークラから金沢の旅館に移られ、そこから現在のロイヤルパークホテルに転職されたのはなぜですか。

笹井 金沢の「茶屋旅館」に転職したのですが、実は、こちらは妻の実家です。37室の宿で稼働は40%台、経営的には厳しい状況のなかで、常務取締役総支配人として采配をと言われ着任しました。在任4年間で客室を22室まで絞り高級感を出し、全国の旅行代理店に対してきめ細やかな営業を仕掛けたことにより、稼働率も80%台まで上がり、旅行代理店の評価も“4スター”“琥珀B”と軒並み上昇していきました。現在のDMOのはしりでもある「金沢観光振興協議会」の副会長となり、地元との連携と活性化にも努めました。

そんな中、ホテルオークラ時代の先輩から声を掛けていただき、やはり私はホテルで営業がやりたいんだということに気づかされ、「横浜ロイヤルパークホテル」に入社しました。横浜を皮切りに仙台、横浜、東京と気がついたら31年間もこのブランドにお世話になり、仙台と東京では総支配人としておもてなしができたことに感謝しています。



京セラの稲盛社長から学んだ 教訓を胸に

石原 仙台時代には東日本大震災での被災も経験されました。私が同様に「ウェスティンホテル仙台」へ赴任した際も、アドバイスや紹介をいただいたことは今でも大変感謝しております。ホテルエとしては合計42年の経験かと存じますが、その中で一番思い出に残っている接遇を教えてください。

笹井 ホテルオークラのフロント時代に、当時「京セラ」の社長をされていた故稲盛和夫氏がチェックアウトの長蛇の行列に並ばれておられ、順番が来た際にお待たせしたお詫びを述べたところ「謝らなくてよい、あなたは一生懸命やっているのだから」と仰ってくださったことが、今でもずっと心に残っています。そこから、偉ぶらない、空威張りはしない、こうべを垂れて生きる、などの教訓が、自分の中で生まれ確固たるものとなりました。

石原 マネジメントの経験も各ホテルでされておられますが、チームワーク作りで大事にしているポイントや、

モットー・ポリシーを教えてください。
笹井 “パレートの法則” (2対8の法則) で言われている組織全体の2割は、自分で選んだ人を徹底的に育成することを意識しています。そのためには区別も行ないます。そしてその人たちがマネジメントを回すようになることでチームワークが良くなると考えています。また、“やるだけやったらケ・セラ・セラ”、“人事を尽くして天命を待つ”という言葉も好きです。

ホテルエ生活 42年の経験を、 後進の育成などに費やすことで 返したい

石原 これからの若いホテルエに伝えたいことは何ですか。



㈱ホスピタリティデザイン 横浜
代表取締役

石原 健

Profile > 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塾 (第一期生)。ホテル センチュリー ハイアット勤務後、1989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。国内外からのVIP対応等で、4度にわたる皇室接遇担当の荣誉も授かる。ウェスティンホテル仙台を経て、2014年、㈱ホスピタリティデザイン 横浜を設立し、代表取締役。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 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。

笹井 “Can do” とは常に置かれた状況の中でお客さまへできること “Can” を探し行動 “Do” するという意味です。それがお客さまに伝わった時に、“Can do” を発音すると日本語で「感動」となり、そのお客さまがリピーターになってくれるということを伝えてきました。また、目標なき者に達成なし、明日やろうは馬鹿野郎、向き不向きより前向きに、等の言葉も、モチベーションを高めて維持していくために必要な考え方として、併せて伝え続けていきたいです。

石原 最後に今後のビジョンを教えてください。

笹井 ホテルエ生活 42年の経験を活かして、全国の総支配人の育成、海外セールスの育成など、このグループでできることを行なって恩返しをしていきたいと思っています。また「東京 YMCA 国際ホテル専門学校」の校友会会長 (メンバー 12,000 人) や「東京商工会議所 中央支部 サービス部会」 部長などの与えていただいた数々のお役を全うして、後進の育成にも関わっていく所存です。

石原 映画「マスカレード・ホテル」タイアップ企画で、自らも広告塔として販促をされたことにより誰もが知る有名な GM となられた笹井先輩、これからの益々のご活躍と変わらぬご指導をよろしくお願いたします。

