

## もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

## ～団体から一人旅も推奨する宿に経営転換、日本の旅館百選部門グランプリも獲得～ 人々が集まるコミュニティの場として 社会的に果たす役割も大きいホテルの存在価値

長野県最古の温泉地・別所温泉。東京から新幹線・電車を乗り継ぎ、約2時間の位置にある。古くから「信州の鎌倉」といわれ、多くの神社仏閣が立ち並び、自然豊かな神様いやしの湯として親しまれている。「旅宿上松や」は温泉街の中心にあり、江戸幕府が大政奉還を行なった翌々年の明治二年、日本の新時代の幕開けから脈々とその魂を引き継ぎ、家族やグループはもちろんのこと、自由に過ごす「一人旅」も推奨している。アーサー・ヘイリーの小説「ホテル」に感動してこの道を選んだという、小林直幸総支配人にホテル、サービス業の魅力、可能性などをお聞きした。



信州別所温泉 旅宿 上松や  
総支配人

小林 直幸氏

〒386-1431 長野県上田市別所温泉 1628 番地  
URL : <https://www.uematsuya.com>

1963（昭和38）年8月31日生まれ、長野県松本市出身。1987（昭和62）年3月、専修大学法学部法律学科卒業後、同年4月㈱ホテル小田急（ホテルセンチュリーハイアット）入社。1991（平成3）年㈱ホテル小田急退社後、同年JTB入社。海外旅行本社内支店所属。1995（平成7）年JTB退社後、同年㈱長野ホテル犀北館入社、宴会サービス配属。1999（平成11）年長野ホテル犀北館退社後、同年、いわさきホテルズ入社。霧島いわさきホテル料飲部所属。2003（平成15）年いわさきホテルズ退社後、同年ホテル国際21㈱入社。宴会セールス係長、課長に従事し、2008（平成20）年松本あさま温泉和泉荘および別所温泉玉屋旅館退社。2009（平成21）年ホテル国際21㈱退社後、同年㈱上松屋旅館入社 支配人兼任、現在に至る。

### ドラマティックなホテルで働いてみたい！

**石原** 小林総支配人とは学生時代にホテルセンチュリーハイアットで配膳サービスのアルバイトをしていたときに会いました。そして約10年後に鹿児島で再会して以来のおつきあいとなります。はじめに、ホテル業界の道を選ばれた経緯をお聞かせください。

**小林** 高校2年生のときに読んだイギリスの作家、アーサー・ヘイリーの「ホテル」という小説に感動したことに始まります。アメリカ・ニューオーリンズで経営危機に立つホテルの月曜から金曜の状況が描写されたものです。そのとき、ホテルという場所はいろいろとドラマティックで、ぜひ、働いてみたいと思ったのです。

サービス業という点では、学生時代に東京・竹橋のレストランでウェ이터のアルバイトをしたときにとても楽しく、接客業は自分に合っていると感じたことです。ホテルについては、就職活動のときも人々が集まるコミュニティの場として社会的に果たす役割も大きいと感じていました。そして観光産業の視点では外国の方にもフロントで日本のいい印象を持って欲しいと思っていたことから、ホテル業の道を選んだのです。

**石原** 一冊の本から小林総支配人のホテル道が始まったのですね。センチュリー

ハイアットでは当時、宴会ハウス（会場設営）と宴会サービス（ウェ이터）の2チームに分かれており、私はウェ이터として、小林総支配人はセッティング専門でしたね。

**小林** 当時、宴会はコミュニティの場としてまさか時代でした。私は会場の設営チームに所属していましたが、ドラマティックな結婚式が大好きでした。当時は松田聖子さんの“赤いスイートピー”が人気で、この曲が流れてくると心がホッとしました。また当日の幹事さんと厨房、宴会キャプテンが三位一体となりカタチになる宴会部の仕事が大好きでした。入社直後に配属先を発表されたときは「宴会ハウス」って何することか？ ぜんぜん分かっていませんでしたが（笑）。

### 人と人が出会うこと、 コミュニティの場が大好き

**石原** 人と人が出会うこと、コミュニティの場であり、その場をつくるのが本当に好きだったので。しかし、その後、旅行代理店に転職されました。

**小林** 大学時代に英語の専門学校に通い、イギリスのケンブリッジ大学で3週間、ホームステイ経験をしました。その語学経験と観光業として旅行会社に勤めてみたいと思い、JTBで二次募集をしているこ



とを知り、転職したのです。

JTBでは海外旅行の団体セールスを担当し、当時、海外旅行先として人気だったアメリカ西海岸や東海岸など添乗員としても同行いたしました。きれいな風景や海外のホテルを観ることができ、とても有意義な時間でしたが、なぜか生まれ育った地元、長野に戻りたくなり、長野ホテル犀北館に転職したのです。ちょうどリニューアルオープン2年前のときでした。

1998（平成10）年2月、第18回オリンピック冬季競技大会が長野で開催されたときに、皇室の接遇も担当いたしました。オリンピック開会式直後のホテルの昼食会のとき、天皇皇后陛下はじめVIPばかりでトレイを持つ手が震えていたことを、思い出に残る接遇として鮮明に覚えています。

**石原** 私も皇室の接遇を何度か経験したことがあります。サービス業に携わらなければなかなか出会えないことであり、できない経験ですね。いったん、地元長野に戻られた後、また鹿児島のホテルに転職され、再び、長野の地に戻られた2009年より現在の「上松や」に勤められました。

**小林** 「上松や」は創業150年の歴史

ある別所温泉の旅館です。ホテルセンチュリーハイアットに始まり、リゾートホテルや大型ホテルを経験する中で、旅館という形態、そして客室32室という規模は初めての経験でしたが、客室数が少ないほどお客さまの顔が見えること、それがとてもうれしくもあり、お客さまにもっとこうしてあげたい、こうすれば喜んでいただけるのではと常日ごろ、個々のお客さまに向けた対応に取り組んでいます。

### 長野県が全国観光県のリーダーとなるよう尽力したい

**石原** 確かに小規模になるほど、お客さまとのコミュニケーションは深まりますね。

**小林** お客さまはさまざまな目的や思いを持って来館されます。家族でそろってお祝いを兼ねて宿泊される方々、仕事が目的で宿泊される方、中にはお一人でお越しの方もいらっしゃいます。少し前までは女性の一人旅は宿泊業界では敬遠していましたが、「上松や」では団体客中心から一人旅を歓迎する宿に経営方針を切り替えたのです。そのための宣伝や工夫を長年続けた結果、日本の旅館百選「一人旅部門」でグランプリを獲得いたしました。

そのほか、さまざまなメディアの特集に掲載される機会も増え、一人旅デビューの方やリピーターの数も増えています。一

人きりで街歩きをされ、また旅館の中でゆっくり過ごすなど、一人旅ならではの贅沢な時間を過ごしてほしいという思いとともに、ご満足いただけますようスタッフ一同、お客さまに向き合い対応しております。また一人旅専用の真田幸村コンセプトルームも誕生いたしました。

**石原** 自由気ままに時間を過ごすことができる一人旅も、これからますます需要が高まりますね。最後にひと言お願いします。

**小林** 後輩に向けてひと言。私自身のモチベーションアップでもありますが、楽しい気持ちで仕事ができることに幸せを感じております。ホテルも旅館もお客さまにとって非日常であり、楽しみな気持ちで来られる方が多いと思います。アートやエンターテインメント同様に、旅行や観光も人生にとって貴重で大切な時間です。不要不急こそ人間の本質だ、とどなたかがおっしゃっていましたが、私も同感です。ぜひ、ご自身の仕事に誇りを持って欲しいです。私自身は長野県が全国観光県のリーダーとなるよう、長野県のブランド力アップのために尽力していきたいと思っています。

**石原** さまざまな経験をされ、そして生まれ育った長野の地でこれからますますご活躍されることをお祈りしています。

### ㈱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、ヨコハマブ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荣誉も授かる。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、㈱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 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。