

～絶対無事故、直接ゲストに接するスタッフが良い環境で働ける職場づくりに着手～ 生涯現役スチュワードマン目指し、 新規ホテル開業経験と知識の習得に挑む

相次いで外資系ホテル開業が続く、横浜みなとみらい地区。2022年6月13日、「SDGs×ウェルビーイング×神奈川県・横浜市とのコネクション」をテーマに、マリオット・インターナショナルが、国内6軒目となる「ウェスティン」ブランドのホテル「ウェスティンホテル横浜」を開業させた。1000㎡超の総合ウェルネスフロアやウェルビーイングを体現するプログラムなど、「Sleep well - よく眠る」、「Eat well - よく食べる」、「Move well - よく動く」などの6つのウェルネスを柱にし、最新のライフスタイルホテルを目指す。今回はレスリング選手として世界に挑戦した経験を持つ、仙北谷教成チーフスチュワード兼ハイジーンマネージャーにお話を伺った。



ウェスティンホテル横浜
チーフスチュワード兼
ハイジーンマネージャー
仙北谷 教成 氏
〒220-0012 横浜市西区みなとみらい 4-2-8
URL: www.westinyokohama.co.jp

石原 仙北谷チーフマネージャーとの出会いは東日本大震災後の2011年に着任したウェスティンホテル仙台です。オープニングスタッフとして務められていたが、そもそもホテル業界の道を選択された経緯はどのようなことだったのですか。

仙北谷 子どものころは柔道を習っていたのですが、秋田の高校時代からレスリン

グの道を歩み、高校時代は東北で2位、全日本大学選手権では2位を獲得しました。世界に向けて、ソウルオリンピック選考に挑戦したのですが、思うような結果が得られなかったことからその道を断念し、当時、最高水準の時給であったホテル業界に転身し、1984年東京・立川にあった女性オーナーのリーセントパークホテルに就職したのがホテル業界と関わる一歩となったのです。今でもレスリング競技とはつながりがあり、2020年に東京オリンピックレスリング競技のテクニカルオフィサーとして参画いたしました。

石原 テクニカルオフィサーとはすばらしい実績ですね。2012年5月に女子レスリングの世界大会が東京で開催された際に、運営スタッフとして参加されていた仙北谷さんに招待していただき国立代々木競技場を訪れた事も懐かしい思い出です。さて、リーセントパークホテルを転職されてから食器のプロフェッショナルと言われているスチュワード業務に携わり、継続されていらっしゃいます。

スチュワードはシェフそしてお客さまにも気持ちよく使っていただけるよう食器の磨き上げからシェフが作業しやすい管理場所を設定し、数量管理から料理に合わせた食器の選定など、ある意味、裏方の便利屋的な仕事ですがホテルブランドやファンづくりにおいて欠かせない重要な

業務です。残念ながら日本ではスチュワード業務のないホテルも多く、確立されていても関わるのは1～2名と少ないことから後継者の育成が行き届かない状況です。

仙北谷 私自身はレスリングで体を鍛えておりましたので、体重の3倍の背筋力があり100キロの寸胴でも簡単に持ち上げることができました。この体力を活かしながら、裏方ではありますが食品衛生面で絶対無事故であること、そしてゲストに直接接するスタッフが良い環境で働ける環境づくりを行ってきたことが結果的にお客さまの評価につながっています。

そのためにもシェフとの連携を大切に、シェフが調理に集中できる環境を整え、皆が気持ちよく働ける環境を作り出すことにやりがいを感じています。ある意味、便利屋さんという立ち位置かもしれませんが、きちんと切り盛りをしていくためには自身の身なりも整えなくてはならないと思い、1996年より務めたホテル日航東京以来、ジャンナーではなくYシャツとネクタイ姿に切り替え、現在も継続しております。

またホテル日航東京は当時、洋食和食ともにレストランが3回転、加えて週末は結婚式のお客さまであふれておりましたので、多忙を極めましたが、当時、料飲次長を務められていた元ホテル日航熊本の前支配人である荒武健二氏には管理者としての数字の把握と最後まで現場に立ち続け



る、現場主義の大切さをご自身みずからの行動とともに学ばせていただきました。

石原 スチュワード業務を長年続けていらっしゃると思いますが、今の業務に活かされている経験談がありましたら、お聞かせください。

仙北谷 初めてチーフスチュワードになった29歳のときです。当時のアルバイトスタッフがそろわず、朝6時まで洗ってもカトラリーが洗いきれず、婚礼のテーブルセッティングが間に合わなかったことが、これまで一番の失敗談です。この経験を踏まえて、緊急事態の中でもお客さまの宴席に間に合うようにするために、テーブルセッティングの変更にも踏み切りました。

石原 本当にスチュワード業務はやらなくてはならないことが多々あり、多忙な業務を同時進行で進めていかなければならないため、常に現場を見て考え、変化させる行動力も求められますね。

仙北谷 自分たちにとっては日常作業かもしれませんが、ゲストの方にとっては特別な時間であることを常に意識していかなければなりません。特に食中毒やノロウイルスなど、いつ何時、起きるか分かりません。そうならないためにも常に最善の注意を払い、お客さまに安心・安全な時間を提供

することができるが、食の現場に立つスチュワードとして重要なポジションです。特に食品衛生管理においては国や地域により異なります。それにより衛生管理に関する各関係部署との認識のすり合わせ、シェフの皆様にもご理解いただき、日々の業務に反映していただくよう促すこともスチュワードの役目でもあります。段取りだけではなく、奥深さがあるのです。

石原 とすると不注意からお客さまの命にかかわることも十分にあり得ます。手を抜くことなく徹底的な衛生管理がますます求められますね。ところでともに務めたウェスティンホテル仙台からヒルトン東京お台場、そしてコンラッド大阪と転職されているらしいですね。

仙北谷 ホテル開業の経験を積むことが自分自身のブランド力を高めていく源であると考えているからです。これまで務めた中で、働く環境としてナンバーワンだったのがコンラッド大阪、そしてともに働く仲間が良かったのはウェスティンホテル仙台でしたね。ヒルトン東京お台場のとき、今でも鮮明に記憶しておりますが、東京ビッグサイトにて3200名の正餐のケータリングの経験もいたしました。昨年より務めているウェスティンホテル横浜へ転職したのはオープニングスタッフであったことと、私も年齢が59歳となりましたので、先々を見据え、いつまでも働きたいと思っていたと

ころ、65歳定年制であったことです。

大好きなホテルのスチュワード業務をやり続けていきたいこと、そして後輩にもこの業務の魅力の理解を得、ホテル業界で活躍できる後継者を育成していきたいという思いからです。そのために、アシスタントの決定は否定しないこと、働きやすい環境を作ることに注力しています。

またコミュニケーションにおいては他人と笑えることを探し共有すること、さらに正論を言い過ぎないように努めています。ともかく皆が楽しく、働きやすい環境を率先して作り出していくことが、結果的にお客さまにご満足いただけることにつながると思っています。

石原 確かに働く環境はとても大切なことです。コミュニケーションが豊かな職場は空気感も良く、お客さまにとっても居心地の良さを感じさせます。最後にひと言、今後のビジョンをお聞かせください。

仙北谷 マリオットグループで新規開業に関わっていきたくですね。特にスチュワードはますます少なくなりますので、希少価値のある仕事であることをより多くの方にご理解いただけるよう常に新たな知識の習得に努めていきたいと思っております。

石原 まさに生涯現役スチュワードマンですね。持ち前の体力そして人間的な魅力を発揮して目指すべきことさらに挑戦し続けてください。応援しております。

(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。