

リニューアル新連載

# もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

# 2

野村不動産ホテルズ(株)  
庭のホテル 東京  
総支配人 海老沼 悟氏



野村不動産ホテルズ(株)  
庭のホテル 東京 総支配人  
海老沼 悟氏

## 自分から話しかけることで 生まれる信頼

石原 海老沼さんは、そもそもホテルマンになったきっかけは何でしょうか。

海老沼 小学生3~4年の頃の家族旅行で鬼怒川に行き、温泉でのぼせてしまった際に、ホテルスタッフの寄り添う接客に初めて触れ、感動したことがきっかけです。その後、高校を出て東京 YMCA 国際ホテル専門

学校へ入学、ホテルのきらびやかな世界も想像し、海外の方と英語で接客したいと考えておりました。就職活動の時期には、学校の担当教務の方から紹介され、(株)東京グリーンホテルへ入社しました。母校の小畑貴裕校長とは今でも交流があります。

石原 これまでのホテルマン生活の中で、思い出に残る接遇や失敗談はありますか。

海老沼 宿泊支配人の頃、ある年配の女性から、客室が殺風景だとコメントをいただき、次のご滞在から部屋に一輪挿しをお入れした事がきっかけで身の内話を聞ける間柄になり、数年後、ご自身の闘病生活後やご主人が亡くなった後もご宿泊だけでなくレストランで女子会も行なっていたことが一番の思い出です。また一番の失敗談は、鳥取県からのお客さまの往復宅配便をお客さまが到着される前に返送してしまい、大きな迷惑をおかけしたことです。その時は下着などを購入し、お詫びをしたところ受け入れてくださり、その後も顧客となってご利用い

第2回目のゲストは、野村不動産ホテルズ(株) 庭のホテル 東京の海老沼悟総支配人。石原氏と海老沼氏の出会いは、約10年前のホテル産業経営塾の同窓会。その後『ホスピタリティ教育研究会』で共に活動。現在は、石原会長、海老沼副会長という立場で、同研究会を盛り上げている。

いただきました。共に木下彩前社長が見守ってくださり、のびのびと仕事をさせていただいたことに感謝しております。

石原 私はホスピタリティにとって一番大切なことのひとつがコミュニケーション能力であると考えているのですが、総支配人となられ、チームワーク作りやコミュニケーションの取り方で大事にしていることを教えてください。

海老沼 コロナ禍ではマスクをしていましたが、マスクの下の笑顔がわかるコミュニケーションを目指し、まずは自分からスタッフに積極的に話しかけることを心掛けました。ホテル産業経営塾で学んだ知らない人との関わり方や、自分自身のブランド力をあげる為に、興味の範囲を広げ、可能性を考え続けてやってみることも大事にしています。

## 思うことは実現できること そして、行動してみる

石原 ご自身のモチベーション維持



ホテル産業経営塾の第1期生の石原氏(写真左)と、同12期生の海老沼氏(写真右)。海老沼氏は会社の第一号で、「次のステップに向けて何かをやってみたいと思っていたので、良い経験ができたと思った。他のホテルの同じような境遇のメンバーと情報や悩みを共有できる、仲間となったことが一番の財産」と話す

やストレスの発散方法はいかがでしょうか。

海老沼 映画鑑賞が好きで、特に推理やアクション物で刺激を受けています。またウォーキングは長い時には3~4時間くらい一人で歩き、色々な事柄をじっくりと考えるのがストレス発散に繋がっていると思います。また、趣味で“そば打ち”をしているのですが、9年前に教室に通ったことがきっかけで埼玉県久喜市に畑を借りて家庭菜園も始め、そばの葉味となるネギ・大根・大葉、更に天ぷら用にサツマイモやピーマン等の季節の野菜も育てています。

実はこれが仕事にも活かされ、ホテルの屋上での廃棄スーツケースを利用した屋上菜園に繋がりました。ホテルの中庭の落ち葉を利用した腐葉土も活用しており、この「eco庭」と名付けた環境保護プロジェクトが、ホテルならではのユニークな取り組みだと、昨年、新聞で取り上げられたことをきっかけにTVやラジ

オでも取り上げていただきました。

またロビーで年越しそばを打つデモンストレーションもコロナ前の2019年に始め、昨年末は4年振りに2回目の開催となりました。そば粉はオリジナルの配合で、のど越しを考えて二八蕎麦として、日本人のお客さまはもちろん、海外のお客さまに実際にそばを打つところをご覧いただき、それを振舞うことで、非常に喜ばれました。ホテルのある神田は“蕎麦の街”なので、蕎麦でも有名なホテルも目指したいです。

石原 総支配人が自らそばを打って振舞うとは、楽しそうな大晦日です



株式会社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栄誉も授かる。ウェスティンホテル仙台を経て、2014年、(株)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。



たね。さて、これからの若いホテルマン達に伝えたいことは何でしょうか。

海老沼 思うことは実現出来るということです。可能性を信じて考え続けること、そして思ったらやってみることが大事だと思っています。また仲間を大切に、周りのみんなと一緒に頑張りたいということも伝え続けていきたいです。

石原 これまで転職をせずに一つのホテルの中で新たなチャレンジをすすめてこられました。来月で入社30年目を迎えられますが、最後に今後のビジョンを聞かせてください。

海老沼 ホテルならではの環境に配慮した取り組みをさらに進めたいです。大きなゴールは大切と考えますが、スモールスタートで少しずつでも未来のお客さまや後輩達の為になることを行い、ホテルの価値を上げていきたい。そして、広い視野と明確なビジョンを持ち、拡大していくホテルグループを取り纏めていく様な仕事もしてみたいです。

石原 素晴らしい考えですね。今年は50歳になれる節目の年、更なる飛躍を楽しみにしています。