

～話をすること、相手を知ること、自分のことよりも相手に話をしてもらい距離を縮めること～

日々進歩 日々勉強 日々経験 ポジティブマインドでモチベーション高める

スペイン語で「山の王」を意味する MONTEREY（モンテレイ）。1986年の開業以来、中世ヨーロッパから始まる欧州文化の中で生まれた伝統や生活様式をテーマに、上質なくつろぎで顧客を迎えるホテルを追求している。大学1年生の春休み、友人からホテルでの配膳のアルバイトを勧められたことをきっかけにホテルの道に。ホテル開業からリブランディングと閉館、そして仕入れ、宿泊、料飲、営業部など、さまざまな経験を持ち、日々進歩、日々勉強、日々経験を貫いているホテルモンテレイ銀座 永田洋久 料飲課支配人にお話を伺った。



ホテルモンテレイ銀座
ホテルモンテレイ ラ・スールギンザ
料飲課支配人

永田 洋久 氏

〒104-0061 東京都中央区銀座2-10-2
URL: <https://www.hotelmonterey.co.jp>

あたたかい声に支援され

ホテルマンの道歩む

石原 永田支配人との出会いは、ザホテルヨコハマに勤められていたときに、横浜のホテルメンバーで立ち上げた HSN（ホテルセールスネットワーク）会にはじまります。そもそも、ホテル業界の道を、なぜ選ばれたのですか。

永田 20歳だった大学1年生の春休みのとき、友人からホテルでの配膳のアルバイトをやらなさいかと勧められ、ザホテルヨコハマに出会ったことがきっかけです。当時普通のアルバイトの時給が500円ぐらいのとき、配膳会では時給1200円から始まりましたので、とても魅力的でした。実際の現場はとても厳しい世界でしたが、勧めくれた友人のこともあり、3カ月はがんばろうと思っていたのです。

そんなとき、ザホテルヨコハマに入社するきっかけとなった高橋一昭さんと出会いました。当時、宴会サービスのキャプテンを担当されており、“君はセンスがある”“時間内にこなせる”など、いつも気にしていただき、あたたかい声を掛けていただいたのです。そして就職活動の年に高橋さんにザホテルヨコハマに入社しないかと10数時間かけて説得され入社することを決意したのです。

石原 職歴を拝見すると、通常であれば配膳でのサービス経験が豊富な背景から宴会部などの接客部門に配属されるかと思いますが、仕入課からスタートしたのですね。

永田 私が志願したわけではありませんが、仕入課勤務の3年間はホテル運営にかかわる全ての物の仕入れについて学ぶことができました。入社したのが25歳ごろでしたので、分からないことは出入りされている方々とコミュニケーションをとることで

教えていただき、ホテルの仕入れというものを理解できたことは、とても有意義な時間だったと思います。

GMから直接学んだホテルオペレーション

石原 そしてザホテルヨコハマからフランスを拠点とするノボテルに運営が変わりました。

永田 運営が変わる中、中堅社員30数名が退職となりました。私は営業で在籍できたのですが、途中でブライダル部門の配属となり、ホテルや結婚式場をカプセルで紹介する婚礼エージェント周りをしていたのです。決まったところへのルートセールスでした。何も無いところから生み出し、他社とのコンペから勝ち取る法人営業の醍醐味はブライダルと比較してとても魅力的で、やりがいを感じていましたので、正直、婚礼エージェント周りに物足りなさを感じ、退職しようかとも思っていたのです。

そんなときに3代目総支配人としてニューヨークやフィリピンなど海外ホテル経験豊富な神藤文夫さんが着任され、“お前を営業に戻してやる”と、私をブライダル部門から引き上げて下さったのです。そして会議前の空き時間にホテル内すべての部署にわたる運営方針や手順、システムや基準を確立し、実施・監督するホテルオペレーションや運営を直接教えてい



ただけたのです。本当に貴重な時間でした。ある程度は神藤さんから学んだことが今のベースとなっています。それは想定できることの抽出、そしてそれに対して必要なことの把握と事前準備をするようになり、結果、基本的に失敗することのない運営を遂行できるようになったのです。

石原 先々を想定しながら行動を起こすことはとても大切なことです。そしてさまざまな部門を経験されるとともに、ノボテルから現在のモンテレイに運営が変わる中、モンテレイにおいては2009年にグラスミア大阪、2022年にはモンテレイ東京の開業スタッフ、そして2020年にはモンテレイ横浜の閉館スタッフの経験をされています。

永田 開業スタッフとして勤めたときは、宿泊や料飲、宴会などのセクショナルリズムの壁を作らず、皆で開業準備をすることが大切であると思い、行動していました。これは私自身のポリシーでもあります。またサービス業は現場が楽しくないと良い接客は絶対できません。これは営業手法にも共通しますがまずは話をすること、相手を知ること、自分のことよりも相手に話をしてもらい距離を縮めること、そして相手の得手不得手を判断し、対話をするなどでさまざまなことを話しあえるコミュニケー

ションが生まれるのだと思います。

石原 私は大学や専門学校で教えているのですが、基本的に説明は口頭で、ボードに書いたり映像を見せたりしていません。自分で理解して整理してまとめていく力、それはお客さまや先輩、上司が言っている言葉を受け止め、自分で考えられるようになってほしいという思いからです。実技や所作については録画も認めていますので、その動画を見て自身で習得し、何度も繰り返して自分で覚えるよう指導しています。

永田 最近の若者を見ていると、言っていることを全てメモしようとしますが、そうではなく、石原社長のおっしゃる通り、本当に大事なことをメモして、後はメモせずに覚える習慣も必要ですね。そのためには日々進歩、日々勉強、日々経験が必要で、この前向きな姿勢はおのずとモチベーションを高め、維持する力を秘めているからです。学んだことにむだなことはなく、必ず何かの役に立つと思っています。

私自身、あまりストレスを感じたことがありません。それはオペレーションを学んだことで、心配事の9割は起こらないと信じているからです。チームワークという点でも役割は明確にすること、お願いしたことはやってくれると信じることで、そして自身のステップアップやちがうことに興味を持ってもらうことも大事にしています。

(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、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度にわたる皇室接客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。

学び続けてきた経験生かして トップに立つ存在を目指す

石原 常に自分で何かを見つけ出し、そのポジティブさがストレスを感じることなく、モンテレイ東京で配属された初めての宿泊部業務など、新たな挑戦につながっているのです。

永田 新たな部署を経験することで、日々学びの場が生まれます。とにかく何事もおそれることなく経験することが大切だと思っています。またこれからの若いホテルマンに伝えたいことは、サービス業はセンスも必要ですが、ぜひ、自分の仕事を好きになっていただきたい。そして今や先を考えることも大切ですが、まず、自分はこの仕事に本当に好きかどうか考えてほしいと思います。

石原 おっしゃる通りで、まずはこの仕事が好きでなければ成長する意欲がわいてきません。最後に永田支配人ご自身の今後のビジョンをお聞かせください。

永田 年齢的に残りわずかではありますが、コミュニケーションが生きる営業で活躍したいですね。そしてこれまで学んできたさまざまな経験を生かしてお客さまの役に立てる存在でありたいと思います。

石原 永田支配人の積み上げてきた経験はとても素晴らしいことです。ぜひ、ホテルマンとしてさらなる高みを目指してください。期待しております。